

**Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)**

Kommentar fra tjenesteyter:

Standpunktet skyldes prinsipiell uenighet om at de faktiske forhold i saken skyldes ekstraordinære omstendigheter, i tillegg til uenighet om bruken av rettslig grunnlag bak vurderingen.

**Vedtak i Transportklagenemnda - Fly**

**Sammendrag**

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter.

**Dato**

27.04.2023

**Saksnummer**

2022-02595

**Tjenesteytere**

Norwegian Air Shuttle

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager skulle reise tur-retur med Norwegian fra Ålesund til Oslo 6.- 14. september 2022.

Da klager bestilte billetten den 8. august 2022, søkte hun av gammel vane ungdomsbillett, under 26 år, selv om klager fylte 26 år den 5. august. Det var en ren forglemmelse, og hun endret raskt søket til voksen billett. Det kan se ut som det har skjedd en feil i systemet, og at det hadde hengt seg opp i opprinnelig søk, da det allikevel ble bestilt en ungdomsbillett. Ved ombordstigning ble klager stoppet, og fikk beskjed om at billetten ikke var gyldig. Klager foreslo å betale merkostnaden til voksenbillett. Klager har vedlagt reisekvittering for sitt reisefølge som hadde bestilt billett samtidig, og der fremkommer det at prisforskjellen mellom ungdomsbillett og vanlig billett kun var kr. 40. Dette mener klager understreker at bestillingen av ungdomsbillett ikke var gjort bevisst fra klagers side,

Klager måtte kjøpe ny tur-retur billett som kostet kr. 2548, og krever denne refundert.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har i det vesentlige anført følgende:

Klager er selv ansvarlig for å bestille riktig billett, noe hun ikke har gjort i dette tilfellet, ved å benytte koden «under 26». Billetten var ikke gyldig i henhold til vilkårene, og selskapet kan ikke refundere kostnad for ny billett.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda mener at Norwegians nektede ombordstigning og krav om å kjøpe nye billetter var urimelig i den oppståtte situasjonen. Dette til tross for at klager hadde benyttet en rabattkode det ikke var grunnlag for. Det vises til at reisen skjedde 3 dager etter at hun fylte 26 år, og at prisforskjellen kun var 40 NOK. Det legges til grunn at klagers feil var uforsettlig. Etter nemnda syn var den naturlige løsningen da at klager dekket mellomlegget mellom alminnelige LowFare-billetter og billigbillettene, og ikke at hun ble avkrevd å kjøpe ny billett.

I den situasjonen som har oppstått anbefaler nemnda at Norwegian refunderer klagers tilleggsutgifter til nye billetter, fratrasket LowFare-billetter som klager skal dekke.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til ny flybillett, fratrasket LowFare-billetter.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)