

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg ved "Bid for Upgrade".

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00821

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt alminnelige LowFare-billetter med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn 13. februar 2018, med videreforbindelse til Trondheim (TRD) samme dag. Bestillingen var gjort for to passasjerer, og klager hadde betalt kroner 4 748.

Klager fikk tilbud om å gi bud på oppgradering til Premium på reisen. Han la inn et bud på kroner 1 282, slik at den totale prisen ble kroner 6 030. Klagers bud ble godtatt og kredittkortet ble belastet. Low Fare-billetten ble kansellert, og klager ble totalt belastet kroner 10 342. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 4 748, som er mellomlegget mellom kroner 10 342 og kroner 6 030.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

"Bid for Upgrade" gir kunden sjansen til å oppgradere sine flybilletter til en pris kunden selv bestemmer. Kunden bestemmer altså selv hvor stort bud han eller hun er villig til å legge inn. Norwegian er ikke forpliktet til å akseptere budet. Et bud aksepteres etter Norwegians eget forgodtbefinnende. Selskapet viser til vilkårene for "Bid for Upgrade":

"Så snart budet er akseptert, er budbeløpet dessverre ikke refunderbart, med mindre den planlagte flyvning ble kansellert, og Norwegian Air Shuttle ASA ikke er i stand til å sende passasjerer med et annet fly". Norwegian viser til fremlagt skjermbilde, hvor det fremgår at klager 3. februar la inn et bud på kroner 3 015 pr. passasjer.

I følge selskapets vilkår vil passasjerer få beskjed om budet ble akseptert innen 36 timer før avreise. En slik melding gis pr. e-post. Det er flere steder forklart at ved endring av Low Fare-billetter betales prisforskjell mellom eksisterende og ny billett, samt endringsgebyr. Budet ble akseptert 9. februar, og passasjerer mottok en e-post hvor beløpet på kroner 3 015 pr. person for selve oppgraderingen ble bekreftet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers opprinnelige billett fra Bangkok til Oslo kostet opprinnelig kroner 4 748 for to personer. Han fikk en e-post fra Norwegian med spørsmål om han ville oppgradere billetten, og ble oppfordret om å legge inn et bud på dette.

Klager hevder at han la inn et bud på kroner 1 282, slik at skjermen viste en totalpris på kroner 6 030. Klager oppfattet at dette var totalprisen for hele billetten.

Norwegian bestrider dette, og anfører at klager har lagt inn et bud på oppgradering på kroner 3 015 pr. passasjer.

Totalt er klager blitt fakturert med kroner 10 342 for flyreisen - altså mer enn dobbelt så mye som han opprinnelig betalte for billettene.

Norwegian påpeker i sitt tilsvaer:

"Det står flere steder forklart, at ved endring av LowFare billetter, betaler man: for prisforskjell mellom eksisterende flyreise og den billetten du endrer til, i tillegg til gebyret for å endre billetten.

- Vi viser til Norwegian's Generelle vilkår".

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, kan ikke se at det fremgår tilstrekkelig tydelig at budet ved et såkalt "bid for upgrade" skal legges til i totalbeløpet. Selve oppsummeringen av budet som er fremlagt av Norwegian, er etter flertallets syn egnet til å misforstås. Her oppsummeres budet på strekningen Bangkok - Oslo til kroner 6 030. Klager oppfattet at dette var totalprisen for billetten. At opprinnelig billettpris skal komme i tillegg, fremgår ikke.

Flertallet mener at Norwegian her må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" innebærer det man er villig til å betale ekstra for oppgraderingen i tillegg til det man allerede har betalt for sin billett. Norwegian må dessuten sørge for at totalprisen på hele bestillingen kommer klart frem, og det er Norwegian som må dokumentere at dette er gjort. Slik dokumentasjon foreligger ikke her. Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og flertallet mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det kommer tydelig nok frem i de e-poster som er sendt kunden at det er selve budet man betaler for.

Norwegian må derfor refundere det klager ble fakturert for utover kroner 6 030, det vil si kroner 4 312.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer til klager kroner 4 312.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)