

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter til ny flybillett. Bruk av ungdomsrabatt.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04029

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur-retur-reise mellom Molde og Oslo for seg selv og en medpassasjer. På utreisen, den 3. august 2019, skulle de reise med DY421, mens på returen til Molde, den 11. august 2019, skulle de reise med DY428. Klager var selv over 26 år på bestillingstidspunktet, mens medpassasjerens var under 26 år. Klager la inn rabattkoden for ungdomsbilletter ved bestillingen. Klager anfører at hun ikke var klar over at rabattkoden ville gjelde for begge passasjerene. Klager stiller seg undrende til at det var mulig for henne å bestille ungdomsbilletter i sitt eget navn, siden hun fylte inn fødselsdatoen sin ved bestilling. Klager anfører videre at det ikke kom opp noen informasjon ved bestilling om at ungdomsrabatten ikke kunne brukes når man er over 26 år.

Klager anfører at hun først oppdaget at det var noe galt da hun skulle sjekke inn seg selv og medpassasjerens via appen og fikk beskjed om at innsjekkingen måtte gjøres i skranke på flyplassen. På flyplassen fikk hun beskjed om at hun ble nødt til å kjøpe helt nye billetter til seg selv.

Klager anfører at hun kun burde betale mellomlegget mellom prisen på ungdomsbilletten og prisen slik den ville ha vært uten ungdomsrabatt. Hun krever refusjon av det hun har betalt utover dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bruk av rabattkoder er passasjerene selv ansvarlig for å forsikre seg om at de ikke bryter vilkårene som gjelder for bestilling av selskapets ulike billettyper. Klager hadde brukt rabattkoden «Under26», som kan brukes ved billettbestilling for ungdom under 26 år. Én av passasjerens var ved avreise under 26 år, mens klager ikke oppfylte vilkårene for denne billettypen. Det vises til oppgitt informasjon om krav ved bruk av koden «UNDER26» i forbindelse med billettkjøp.

Alle passasjerene godkjenner Norwegians generelle befordringsvilkår når de utfører et kjøp. I vilkårenes artikkel 9.1.2. g) og h) står det følgende:

«9.1.2 Vi kan også nekte å befordre deg og din Bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller vi har grunn til å tro at de kan komme til å skje:

g) du har ikke betalt den angjeldende billettpris, skatter eller avgifter,

h) det fremstår at du ikke har gyldige reisedokumenter, eller at du har til hensikt å ødelegge disse under flyvningen, eller at du nekter å overlevere reisedokumenter til flybesetningen dersom de skulle anmode om det».

I dette tilfellet anses passasjerens for å ikke ha betalt angjeldende billettpris, da hun har brukt en rabattkode med vilkår som hun ikke oppfyller. Billetten anses dermed for å være ugyldig.

Videre vises det til informasjonen som blir gitt til kunden ved kjøp, når rabattkoden er aktivert.

Da vilkårene for bruk av rabattkoden «UNDER26» framgår tydelig ved kjøpet av billett, og klager i dette tilfellet ikke hadde rett til å bruke denne rabattkoden, kan ikke klagers krav om refusjon av påløpte kostnader for nye billetter imøtekommes.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at hun ikke var klar over at rabattkoden ville gjelde for begge passasjerene i bestillingen. Nemnda bemerker at det ikke fremgår av Norwegians vilkår at man ikke kan bruke rabattkoden «Under26» i en bestilling der man kombinerer ungdomsbillett og vanlig billett. Vilårene bør derfor endres på dette punkt for å unngå misforståelser.

Nemnda mener videre at Norwegians krav om at klager måtte kjøpe helt nye billetter virker lite rimelig i den oppståtte situasjonen. Klager benyttet en rabattkode det ikke var grunnlag for, og fikk dermed billigere billetter enn hun hadde krav på. Nemnda mener at den naturlige løsningen da må være at klager dekker mellomlegget mellom alminnelige LowFare-billetter og de rabatterte billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til nye billetter, fratrullet mellomlegget til LowFare-billetter som klager skal dekke.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

