

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom opprinnelig og ny flybillett. Bruk av rabattkode. Ungdomsbillett.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-03220

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

19. mai 2019 bestilte klager en tur-retur-reise for seg selv og sønnen sin mellom Oslo og Trondheim, med utreise 7. juni og hjemreise 10. juni 2019.

Klager brukte appen til Norwegian ved bestilling. Klager er selv over 26 år, mens sønnen er under 26 år. Klager anfører at fødselsdatoen hennes ligger lagret i appen. Siden sønnen er under 26 år, skrev klager inn koden «under26» i feltet for kampanjekoder. Hun anfører at hun var overbevist om at hun kjøpte en voksenbillett til seg selv og en ungdomsbillett til sønnen.

Klager anfører at hun ikke forsto at hun hadde kjøpt to billetter med ungdomsrabatt før hun var på flyplassen 7. juni. Ved forsøk på innsjekking fikk hun beskjed om at det ikke var mulig å sjekke inn og at hun måtte henvende seg i skranken til Norwegian.

Klager opplyser om at Norwegian viste liten forståelse for situasjonen. Klager anfører at hun følte seg svært mistenkeliggjort. Det var ikke mulig å betale et tillegg, og hun måtte derfor kjøpe helt nye billetter til seg selv tur-retur Oslo-Trondheim. Klager anfører at de opprinnelige tur-retur-billettene for de to passasjerene kostet 1550 kroner med bruk av rabattkoden. Den nye tur-retur-billetten for henne alene kostet 4223 kroner.

Klager anfører at Norwegian har et særdeles lite forbrukervennlig system. Det burde etter klagers syn ikke være mulig å bestille en ungdomsbillett til seg selv når det går frem av registrert fødselsdato at man er over 26 år. Klager mener at det heller ikke kommer tydelig frem at det ikke er mulig å bestille billetter for én voksen og én under 26 år i samme bestilling, eller at det ved bestilling ikke tas hensyn til fødselsdatoen som er registrert i profilen.

Klager krever refusjon av de 3500 kronene ekstra som hun måtte betale som følge av at hun måtte kjøpe nye billetter på flyplassen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble nektet ombordstigning grunnet ugyldig billett. Hun måtte kjøpe ny billett i forbindelse med den aktuelle flyvningen.

Klager krever refusjon av differansen mellom opprinnelig billett og ny billett.

Ved bruk av rabattkoder er passasjerer selv ansvarlig for å forsikre seg om at vilkårene for bestilling av den aktuelle billettypen ikke brytes.

Klager hadde brukt rabattkoden «under26» ved bestilling. Denne rabattkoden gjelder for ungdom under 26 år. Én av passasjerene i bestillingen var ved avreise under 26 år, mens klager ikke tilfredsstiller vilkårene for denne billettypen. Det vises til vilkårene for kjøp av ungdomsbillett, som finnes på Norwegians nettsider.

Passasjerene godkjenner Norwegians generelle befordringsvilkår når de gjennomfører kjøp hos Norwegian.

Billetten til klager var dermed ikke gyldig. Det må anses å være passasjerens eget ansvar å forsikre seg om at vilkårene for bestilling er oppfylt før kjøpet gjennomføres. Passasjerer vil videre selv være ansvarlig for den økonomiske byrden som kan oppstå dersom vilkårene ikke er oppfylt.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har oppgitt at hun trodde at hun bestilte en voksenbillett til seg selv og en ungdomsbillett til sønnen sin. Klager anfører at det ikke burde være mulig å bestille en ungdomsbillett til seg selv via appen når man har lagret fødselsdatoen sin der og denne viser at man er over 26 år.

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 fullprisbilletter virker lite rimelig i den oppståtte situasjonen. Klager benyttet en rabattkode det ikke var grunnlag for, og fikk dermed billigere billetter enn klager hadde krav på. Nemnda mener at den naturlige løsningen da må være at klager dekker mellomlegget mellom alminnelig LowFare-billetter og billigbillettene.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)