

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av deler av billettprisen grunnet villedende annonsering.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00286

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter fra Trondheim til Antalya den 28. desember 2015. Dette ble gjort da klager fikk en e-post 27. desember fra Norwegian om nyttårssalg som startet dagen etter.

Klager gjorde sin bestilling kl. 12:20 og billettene kom på kroner 4 666 inklusive bagasje for begge to. Samme kveld kl. 18:00 kostet billettene 700 kroner mindre. Klager mener da at hun har blitt forledet til å bestille billetter før nyttårssalget startet.

Klager krever å få tilbakeført 700 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling av billetter hos Norwegian vil man alltid bli tilbudt den rimeligste pris tilgjengelig der og da. Prisnivå påvirkes av ledig kapasitet når man bestiller. Norwegian kampanjetilbud varierer ut fra flere faktorer, i hovedsak tilbud og etterspørsel i markedet. Endringer på pris har ingen tilbakevirkende kraft på bestillinger som er gjort tidligere.

Norwegian finner klagers påstand om at Norwegian ønsker å lures sine Reward kunder ved å sende en mail om at det vil legges ut kampanjebilletter neste dag som ubegrunnet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klager krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager aksepterte billettprisen ved bestilling.

Man kan ha forståelse for klagers skuffelse og følelse av å bli lurt i og med at prisene sank senere på dagen. Dette kan imidlertid ha helt naturlige grunner, slik Norwegian har forklart.

Nemnda bemerker for øvrig at det ikke fremgår av mailen klager mottok, hvilke flygninger som var omfattet av nyttårssalget, antall billetter mv.

Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for krav om refusjon av deler av billettprisen, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)