

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet rabattkode. Feil i bestillingsprosessen.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2018-04697

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med Norwegians flyvning DY753 fra Trondheim (TRD) til Oslo lufthavn (OSL) med avreise 11. november 2018 for tre passasjerer. Han hadde nettopp mottatt et tilbud om rabatt på innenlandsreiser i Norge, hvor han skulle motta 100 kroner i rabatt pr. reisende. Uheldigvis var det registrert en avtalekode i klagers profil som han ikke var klar over, slik at klager ikke fikk rabatten likevel.

Han forsøkte å kontakte Norwegian pr. telefon, men kunne ikke sitte i lang telefonkø i arbeidstiden. Han ringte derfor etter jobb, men fikk beskjed om at siden det var mer enn fem timer siden billettene ble bestilt, kunne de ikke endres. Klager la inn en skriftlig henvendelse samme dag, men dette ble avslått.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av kroner 300.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise fra Trondheim til Oslo, og ønsket å benytte seg av Norwegians kampanje "1838WESALENORDIC".

Det fremgår av Norwegians vilkår at lavprisbilletter ikke er refunderbare. Klager godtok å ha lest og forstått selskapets vilkår ved bestilling.

Billetten ble bestilt via klagers profil. Profilen er tilknyttet en bedriftsavtale, og dette er synlig i feltet "billing/sold by". Bedriftsavtaler kan ikke kombineres med kampanjekoder, da prisene allerede er redusert. Dette er vilkår den ansvarlige i bedriften ble informert om ved inngåelse av avtalen.

Den som bestiller flybilletter er selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen er korrekt, og dette omfatter også eventuelle rabattkoder. Hvis man oppdager at

bestillingen likevel ikke var slik den skulle være etter at bestillingen var bekreftet, kan kunden kansellere billetten innen fire timer etter det opprinnelige kjøpet. Denne informasjonen oppgis i vilkårene som aksepteres ved bestilling. Informasjonen er også tilgjengelig på Norwegians hjemmesider.

I dette tilfellet kontaktet klager Norwegian etter at tidsfristen for avbestilling av lavprisbilletter hadde gått ut. Hadde klager kontaktet Norwegian pr. telefon eller chat før bestillingen ble gjennomført, ville han fått veiledning om bestilling med kampanjekoden. I dette tilfellet har ikke selskapet fått anledning til å veilede klager. Norwegian er ikke å laste for at bestillingen ble gjennomført med feil kode, og selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å benytte rabattkoden "1838WESALENORDIC", men fikk ikke det ønskede avslaget i bestillingsprosessen.

Nemnda viser til Norwegians tilsvarende, der det fremgår at klager har bedriftsavtalen Vismaserv, som etter det opplyste ikke kan kombineres med rabattkoder.

Nemnda mener at den reisende selv er ansvarlig for å følge med under bestillingen og sørge for å avbestille innen firetimersfristen som fremgår av Norwegians vilkår dersom bestillingen ikke er som ønsket. At klager på bestillingstidspunktet befant seg på jobb og derfor ikke kunne bruke mer tid på dette, må være klagers eget ansvar.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)