

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon da ikke mottatt lovet rabatt ved bestilling av flybilletter.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00648

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Norwegian hadde reklamert med 17 % rabatt ved billettbestilling innen 22.09.2019 kl 23.59. Denne rabatten fikk ikke klager innenfor nevnte tidspunkt, da han bestilte to flybilletter t/r Bardufoss - Stockholm via Oslo for reise 24. - 30. oktober 2019.

Ved bestilling ble ikke rabattkoden lagt ved ved en feil. Klager mener at det er forståelig at en rabattkode ikke kan legges til i ettertid, men mener samtidig at Norwegian burde vist service og godvilje og likevel refundert rabatten de annonserte med.

Krever refundert 17 % rabatt av billettpris på kr 5 498,-, som utgjør kr 934,66.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian hadde i perioden 19.09.2019, til 22.09.2019 23:59, kampanje med opp til 17 % rabatt på sine ruter, ved bruk av rabattkode «HAPPY17». Klager benyttet seg ikke av rabattkoden under kjøp, og de fikk dermed ikke utnyttet rabatten.

Norwegian ofte har kampanjer markedsført via sosiale medier, eller til eksisterende kunder via e-mail, som vil være gyldige ved bruk av riktig kode. Rabatt blir i disse tilfeller ikke automatisk påført, da det er et vilkår for bruk å påføre riktig kode.

Klager benyttet seg ikke av koden, men bestilte billetter ordinært. Norwegian viser til selskapets generelle vilkår for befordring artikkel 5.2:

«Gyldige Priser er de som gjelder på tidspunktet Bestillingen ble gjort. Prisene vil kunne variere som følge av hvor mange seter som fortsatt er ledige innenfor hver priskategori, og vi gir ingen garanti for at det vil være tilgjengelige Priser innenfor hver kategori. Alle Priser er avhengig av tilgjengelighet.»

I dette tilfellet var prisen som ble tilbudt klager under kjøp den gyldige. Norwegian viser til at klager under kjøpsprosessen tydelig ble informert om gjeldende pris, som han også aksepterer ved kjøp.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, rabattkoder og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Avtalen er ikke urimelig etter avtaleloven § 36, og det er derfor ikke grunnlag for å endre avtalen.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en delvis refusjon av en allerede bestilt og bekreftet flybillett. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Norwegian Air Shuttle i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)