

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter for to personer. Bruk av ungdomsrabatt ved bestilling.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-04299

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur-retur-reise for seg selv, sin kone og sin sønn med DY431 fra Molde til Oslo, med avgang 30. august 2019. Billettene ble kjøpt via klagers kundeprofil. Klager la inn koden «Under26» ved bestilling, siden sønnen var under 26 år. Klager anfører at han antok at koden da kun ville gjelde for sønnen.

Da reisefølget kom på flyplassen, ble klager og kona nektet ombordstigning, fordi det ble oppdaget at alle hadde fått kjøpe ungdomsbilletter. Klager anfører at han prøvde å forklare situasjonen, men til ingen nytte. Klager foreslo å løse situasjonen med å kjøpe nye lavprisbilletter fratrasket beløpet de allerede hadde betalt, men dette nektet Norwegian å gjøre. De måtte dermed betale for nye billetter tur-retur. Klager mener at dette er urimelig.

Klager mener at de kun burde bli belastet for det det hadde kostet for nye lavprisbilletter, fratrasket det de la ut for ungdomsbillettene. Klager krever refusjon av det de måtte betale utover dette.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av nye billetter pålydende 7916 kroner.

Ved bruk av rabattkoder er passasjerer selv ansvarlig for å forsikre seg om at han/hun ikke bryter vilkårene som gjelder ved bestilling av den aktuelle billettypen.

Klager hadde brukt rabattkoden «Under26», som kan brukes av ungdom under 26 år. Klager tilfredsstiller dermed ikke vilkårene for denne billettypen. Det vises til informasjon om krav for kjøp av denne billettypen, som er å finne på Norwegians nettsted.

I vilkårene for bruk står det klart og tydelig at alle passasjerer må være under 26 år ved avreise, og at dette må legitimeres ved innsjekking eller ombordstigning. Billetten til klager var dermed ikke gyldig. Det er passasjerens eget ansvar å undersøke hvilke vilkår for bestilling som gjelder, innen kjøpet gjennomføres, og passasjerer vil selv være ansvarlig for den økonomiske byrden som brudd på disse vilkårene kan medføre. Alle passasjerene godkjenner Norwegians generelle befordringsvilkår når de gjennomfører et kjøp på Norwegians nettsider. I Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 9.1.2 bokstav g og h står det at selskapet har rett til å nekte befordring hvis passasjerer ikke har gyldige reisedokumenter, og heller ikke har betalt den gjeldende prisen. Da klager i dette tilfellet ikke tilfredsstiller kravene for bruk av ungdomsbillett, hadde han således ikke et gyldig reisedokument, og ble følgelig nektet befordring på dette grunnlaget. I artikkel 9.1.3 står det at hvis passasjerer blir nektet befordring som følge av at noen av forholdene i artikkel 9.1.2 foreligger, har vedkommende ikke rett på refusjon eller erstatning selv om billetten følgelig blir kansellert.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klager har oppgitt at han trodde at ungdomsrabatten kun gjaldt for sønnen. 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. Vilkårene 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 nye billetter, fratrukket mellomlegget til LowFare-billetter som klager skal dekke.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)