

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved "Bid for Upgrade".

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2018-04793

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett med Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 10. oktober 2018. Klager har fremsatt krav om refusjon av sin oppgradering til Premium-klasse, og har i denne forbindelse vist til at Norwegians hjemmeside var utydelig og misvisende.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder "Bid for Upgrade" på Norwegians flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 10. oktober 2018.

"Bid for Upgrade" gir kunden sjansen til å oppgradere til en pris han selv bestemmer. Kunden bestemmer selv hvor mye han er billig til å betale for en oppgradering. Norwegian er ikke forpliktet til å akseptere budet. Så snart budet er akseptert, er ikke beløpet refunderbart, med mindre den planlagte flyvningen blir kansellert. I følge selskapets vilkår vil passasjeren få beskjed om budet ble akseptert senest 36 timer før avreise.

Det gis god informasjon om at man ved endring av lavprisbilletter må betale for prisforskjell og endringsgebyr mellom ny og opprinnelig beløp. Budet i dette tilfellet ble akseptert 8. oktober, og passasjeren mottok en e-post der budbeløpet på kroner 3 100 ble bekreftet. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av bud på oppgradering, og har i denne forbindelse vist til utydelig og misvisende hjemmeside.

Opprinnelig billett kostet 3 320 kroner, mens "bid for upgrade" utgjorde 3 100 kroner.

Nemnda har i flere saker innvilget refusjon av såkalte "bid for upgrade" i konkrete tilfeller der passasjerene har misforstått Norwegians tilbud.

I denne saken kan nemnda imidlertid ikke vurdere hva en eventuell misforståelse gikk ut på, og hva klager i så fall var villig til å betale for oppgraderingen, da klager ikke har beskrevet dette nærmere. Klager har ikke sannsynliggjort at budet skyldtes en misforståelse.

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)