

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av to flybilletter for to voksne tur-retur. Bruk av ungdomsrabatt ved bestilling.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04685

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og to medpassasjerer mellom Molde og Kristiansand. Reisefølget besto av to voksne og én ungdom. De skulle reise med DY431 fra Molde til Oslo og deretter med DY278 fra Oslo til Kristiansand den 23. august 2019 og returnere den 25. august 2019 med DY275 fra Kristiansand til Oslo og DY430 fra Oslo til Molde.

På flyplassen i Molde ble de to voksne i reisefølget nektet innsjekking som følge av at de hadde ungdomsbillett og ikke oppfylte vilkårene for dette. Klager anfører at de måtte kjøpe to nye billetter for to voksne. Klager anfører at hun ubevisst klarte å bestille tre ungdomsbilletter, mest sannsynlig fordi hun sjekket prisen på ungdomsbilletter før bestilling. Hun anfører at det fremgikk av dataskjermbildet ved bestilling at reisen gjaldt tre voksne og at det ikke fremgikk øverst i skjermbildet at ungdomsrabatten var lagt til. Hun viser til at «UNDER26» fremgår med liten skrift nederst på reisekvitteringen, men dette er ikke lett å se.

Klager krever refusjon av de to nye billettene som de måtte kjøpe, pålydende 11048 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av nye billetter, da deres billetter var ugyldige grunnet bruk av avtalekoden «UNDER26».

Ved bruk av rabattkoder er passasjerene selv ansvarlig for å forsikre seg om at de ikke bryter vilkårene som gjelder for bestilling av selskapets ulike billettyper.

Passasjerene hadde brukt rabattkoden «Under26», som gjelder for ungdom under 26 år. Én av passasjerene var ved avreise under 26, mens klager og den siste passasjerene ikke tilfredsstiller vilkårene for denne billetttypen. Det vises til informasjon om krav for kjøp av denne typen billett, som er tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Alle passasjerene må godkjenne Norwegians generelle befordringsvilkår når de kjøper en flyreise hos Norwegian.

Det vises til selskapets befordringsvilkår, artikkel 9.1.2.g) og h): «9.1.2 Vi kan også nekte å befordre deg og din Bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller vi har grunn til å tro at de kan komme til å skje:

g) du har ikke betalt den angjeldende billettpris, skatter eller avgifter,

h) det fremstår at du ikke har gyldige reisedokumenter, eller at du har til hensikt å ødelegge disse under flyvningen, eller at du nekter å overlevere reisedokumenter til flybesetningen dersom de skulle anmode om det». I dette tilfellet har ikke passasjerene betalt angjeldende billettpris, da de har brukt en rabattkode med vilkår som de ikke tilfredsstiller. Dermed vil deres billett være ugyldig.

Videre vises det til fremlagt dokumentasjon som viser hva slags informasjon som blir gitt til kundene ved kjøp av flyreiser når rabattkoden er aktivert.

Da vilkårene for bruk av rabattkoden «UNDER26» framgår tydelig ved kjøp, og klager i dette tilfellet ikke har rett til bruk av denne, kan ikke kravet om refusjon av påløpte kostnader for nye billetter imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

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. Vilårene 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. Det er likevel ikke grunnlag for å mistenke klager for å bruke rabattkoden bevisst. Nemnda mener at den naturlige løsningen da må være at klager dekker mellomlegget mellom alminnelige 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.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)