

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift for oppgradering.

### Dato

23.11.2018

### Saksnummer

2018-01382

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for to personer for reise med DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok (BKK) 1. januar 2018 kl. 13.35. Billettene ble bestilt 10. september 2017 og kostet kroner 6 398. Klager mottok 22. desember en e-post fra Norwegian med tilbud om å oppgradere til "premium". Han kunne legge inn bud for å bli oppgradert.

Klager så at budet var kroner 6,995, og leste dette som 6 kroner og 99 øre. Han har anført at i Norge skriver tusen eventuelt med et punktum, og aldri med komma slik som i e-posten fra Norwegian, Klager tenkte at dette var en mulighet til å bli oppgradert for kroner 7 pr. passasjer.

Da klager sjekket kontoutskriften la han merke til at han var trukket kroner 13 390 for billettene. Totalprisen for de to billettene fra Oslo til Bangkok var dermed kroner 19 788 mot opprinnelige kroner 6 398.

Klager har anført at det presenterte tilbudet var misvisende som følge av feilaktig tegnsetting. Han tenkte at dette var et reklamepåfunn fra Norwegian side, og trodde han ville få oppgraderingen til kroner 7. På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om tilbakebetaling av kroner 12 890.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var av den oppfatning at oppgradering fra "økonomi" til "premium" kostet kroner 6. Dette var basert på skrivemåten for kroner i Norwegian system, "kr. 6.000". Klager oppfattet dette som kroner 6, da det ikke er vanlig å sette punktum for å indikere tusen. Klager mener at dette så ut som kroner 6.

Norwegian er uenige i klagers tolkning av skrivemåten. Selskapet opererer med både komma og punktum for å vise tusen, og dette er vanlig praksis. Det som derimot ikke

er vanlig praksis er å bruke desimaler når man indikerer kroner, uten øre. Hvis det skal angis øre vil det brukes komma, ikke punktum.

Selskapet har informasjon tilgjengelig vedrørende oppgradering til "premium". Dersom klager var i tvil kunne han sjekket denne informasjonen. I tillegg fikk klager tilsendt dokumentasjon pr. e-post hvor man ble gitt muligheten til å annullere kjøpet innen 36 timer. Han benyttet seg ikke av denne muligheten.

Å betale kroner 6 for en oppgradering burde også virke som et usannsynlig tilbud for klager, da differansen mellom hans billett og "premium" på dette tidspunktet var stor. Klager har betalt korrekt pris med tanke på budet han ga og tilgjengelig billett. Det er ikke rapportert om noen feil i systemet på dette tidspunktet som skulle indikert at klager har fått oppgitt feil pris på annet grunnlag.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager anfører at han la inn et bud på kroner 6,995, som han mente tilsvarte tilnærmet 7 kroner, i utgift til oppgradering fra "økonomiklasse" til "premium" for reisen 1. januar 2018 fra Oslo til Bangkok. Klager viser til at man i Norge skriver tusen med punktum og ikke komma.

Norwegian har anført at bruk av både komma og punktum er vanlig for å angi tusen, og at klager burde ha forstått dette.

Nemnda bemerker at hverken klager eller Norwegian beskriver korrekt tegnsetting for tall. I følge Språkrådet skal tusen skrives enten som 1 000 eller 1000. Det skal ikke være tegnsetting som punktum eller komma.

Nemnda har mottatt flere saker der passasjerer har misforstått det såkalte "bid for upgrade"-tilbudet til Norwegian.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" innebærer det man er villig til å betale ekstra for oppgraderingen i tillegg til det man allerede har betalt for sin billett. Norwegian må sørge for at totalprisen på hele bestillingen kommer klart frem, og det er Norwegian som må dokumentere dette. Slik dokumentasjon foreligger ikke her. Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og flertallet mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at "bid for upgrade"-vilkårene er tilstrekkelig tydelige.

Norwegian har i sitt tilsvaer anført at klager har hatt mulighet til å angre oppgraderingen innen 36 timer, men har ikke benyttet seg av denne muligheten. En samlet nemnd stiller spørsmål ved dette. Klager har fremlagt e-postkorrespondanse fra 30. desember - dagen etter at oppgraderingen ble akseptert av Norwegian - der det tydelig fremgår at han ønsker å endre sin billett fra Premium til Low fare, og hvor han ber om å få hele beløpet refundert. Det fremgår av samme e-post at han også har kontaktet Norwegian per telefon to ganger med samme beskjed, men at han har fått beskjed om at det ikke var mulig å endre billetten. Etter nemndas syn har klager med all tydelighet gitt uttrykk for at han angrer på kjøpet og ønsket dette omgjort. Når Norwegian likevel ikke har etterkommet dette, kan flyselskapet ikke høres med at klager har "valgt" å reise med Premium billett.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer beløpet på kroner 12 890 til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)