

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye Norwegian-billetter grunnet nektet ombordstigning. Bruk av rabattkoden «Under26» ved en feil.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-03377

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise med DY360 fra Oslo (OSL) til Evenes (EVE) 13. desember 2022. Klager ble nektet innsjekk av Norwegians personell fordi hun reiste med en ungdomsbillett som hun var for gammel til å benytte seg av. Klager forsøkte å forklare at det må ha hendt en feil fra selskapets side under bestilling online, da det ikke var et bevisst valg fra hennes side.

Klager hevder rabattkoden «Under26» hadde samme pris som en voksenbillett. Derfor la ikke klager merke til at hun hadde fått en ungdomsbillett. Klager måtte kjøpe nye Norwegian-billetter på stedet for å kunne reise.

Klager krever at Norwegian refunderer utgiften til nye Norwegian-billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever erstatning for nye flybilletter med Norwegian. Dette kreves som følge av at klager ble nektet ombordstigning på flyvning DY360 den 13. desember 2022.

Klager hadde bestilt en billett med rabattkoden «Under26». Vilkår for å reise med en slik billett er at man er mellom 12 og 25 år, og at man kan fremvise gyldig ID ved innsjekk etter gate. At reisen har blitt bestilt med denne rabattkoden fremgår tydelig av oppsummeringen av billetten, som man må lese gjennom før man får gjennomføre bestillingen. Norwegian viser her til fremlagt utklipp av en booking gjort med rabattkoden «Under26». At rabattkoden er aktivert, fremgår like tydelig som hvor man skal reise fra og til.

Da klager ikke kunne vise gyldig ID på at vedkommende var under 26 år gammel, ble de nektet ombordstigning. Norwegian kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av nye billetter, da klager ikke hadde gyldig billetttype.

Nemnda bemerker

Klager har ikke sannsynliggjort at det er en feil i Norwegians systemer som har gjort at klager har fått «Under26»-billetter. Norwegian har heller ikke kommentert dette.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Det fremgår av Norwegians vilkår at man må være under 26 år for å kunne bruke rabattkoden «Under26». Klager bærer selv risikoen for feilaktig bruk av rabattkoden. Selv om klager har opplyst at billetten med rabattkoden «Under26» hadde samme pris som en voksenbillett, er det fortsatt klagers ansvar å sørge for at riktig billetttype blir kjøpt. I utgangspunktet kunne derfor Norwegian iht sine reisevilkår nekte klager ombordstigning og kreve at hun kjøpte nye billetter.

Nemnda finner likevel under en viss tvil at Norwegians nektede ombordstigning og krav om å kjøpe nye billetter var urimelig i den oppståtte situasjonen, jf. også FLYKN-2022-2595. Nemnda har da lagt til grunn at det i utgangspunktet ikke var prisforskjell mellom de ulike billettkategoriene, og at klagers feil var uforsettlig. Da klager møtte opp på flyplassen for å gå ombord, og feilen ble avdekket, var den naturlige løsningen etter nemndas syn at klager ble bedt om å dekke det evt. mellomlegget mellom alminnelige LowFare-billetter og billigbillettene, ikke at hun ble avkrevd å kjøpe ny billett.

Nemnda anbefaler derfor at klager refunderes de billettene hun ikke fikk benyttet.

Når det gjelder klagers krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, kan en passasjer ha rett på erstatning dersom de nektes ombordstigning uten rimelig grunn. I denne saken ble klager nektet ombordstigning på grunnlag av ugyldig billett. Selv om nemnda mener det var urimelig å kreve at klager kjøpte ny billett, finner nemnda ikke grunnlag for å holde Norwegian ansvarlig for nektet ombordstigning etter EU-forordningen.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer de billettene klager ikke fikk benyttet, og at klager ikke gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)