

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett. Bruk av rabattkode. Ungdomsbillett.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-02714

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

25. april 2019 kjøpte klager en reise for seg selv og en medpassasjer fra Oslo til Trondheim. Avgang var 24. mai 2019. Siden medpassasjerer var under 26 år, la klager inn rabattkoden «UNDER26» ved bestilling. Klager har opplyst at hun selv er over 26 år, men rabattkoden gjaldt automatisk for begge passasjerene i bestillingen. Klager opplyser at det ikke var mulig å legge inn rabatten for kun den ene passasjerer. Klager var klar over at også hennes billett da ble rabattert, men hun sa ifra om dette umiddelbart etter bestilling. Klager ønsket at Norwegian skulle rette opp i feilen og trekke henne for differansen mellom vanlig billett og ungdomsbillett. Klager anfører at hun ga beskjed til Norwegian innen 24 timer etter bestilling, og at hun ifølge vilkårene kunne endre reisen innen 24 timer. Det vises til e-post sendt Norwegian mindre enn en time etter bestilling.

Klager anfører videre at ved ankomst på Gardermoen på avreisedagen fikk hun beskjed om at billettene ikke var endret. Klager opplyser at hun ble ført bort til en skranke, hvor hun fikk beskjed om at hun måtte kjøpe ny billett. Det var ikke mulig å bare betale et mellomlegg, noe hun hadde foreslått i e-posten hun sendte etter bestilling av billetten. Klager fikk også beskjed om at det heller ikke var mulig å endre billetten hun hadde. Den ansatte i skranken sa at når man bestiller billetter med den nevnte rabattkoden, må passasjerer som er over 26 år, bestille billetter separat. Klager stiller seg undrende til at dette ikke kom opp som beskjed i løpet av bestillingen og mener at dette burde ha kommet tydelig frem i bestillingsprosessen, særlig med tanke på at klager bestilte reisen via sin egen profil. Klager anfører at hun ikke tenkte på den løsningen selv.

Klager anfører at hun måtte kjøpe en ny billett i tillegg til et servicegebyr og viser til dokumentasjon på dette.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av den nye billetten til 2423 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble nektet å reise med flyvningen DY760 den 24. mai 2019, da vilkårene for billetten ikke var oppfylt. Billetten var en ungdomsbillett for passasjerer på opptil 25 år.

Klager krever refusjon av ny billett på 2423 kroner.

Norwegian viser til vilkårene som gjelder ved kjøp av billetter med bruk av rabattkoden «Under26», som er å finne på Norwegians nettsted.

Passasjerene er selv ansvarlige for å sørge for at all informasjon er riktig når de utfører en bestilling. Passasjerene må også bekrefte å ha lest Norwegians generelle befordringsvilkår før de gjennomfører bestillingen.

Klager hadde i dette tilfellet en billett av typen LowFare, som kan kanselleres innen fire timer etter at kjøpet er utført. Da klager kun har sendt en e-post til Bank Norwegian og ikke aktivt tatt kontakt med Norwegian, i tillegg til at vedkommende ikke har foretatt seg noe ytterligere frem til oppmøtet på flyplassen, kan ikke flyselskapet være ansvarlig for kostnadene forbundet med den nye billetten.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

### **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. 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 ny billett, fratrullet mellomlegget til LowFare-billetter som klager skal dekke.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)