

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp i forbindelse med «Bid for Upgrade».

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-03576

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY7091 fra København til Los Angeles med avgang 1. april 2019. Klager anfører at hun opprinnelig kjøpte en billett i kategorien LowFare+, hvor ett stk. innsjekket bagasje og et måltid inngikk i prisen. Hun betalte 2915 SEK for dette. Hun betalte så 550 SEK ekstra for å kunne ta med seg ett stk. ekstra innsjekket bagasje. Summen ble derfor 3465 SEK.

Noen dager før avreise fikk klager informasjon fra Norwegian om at hun kunne oppgradere billetten sin til en Premium-billett ved å gi bud. Siden klager ville ha et bedre sete, valgte hun å by 1000 SEK. Dagen før avreise fikk hun så en e-post med beskjed om at budet hennes var blitt akseptert, men hun hadde blitt trukket 4470 SEK i stedet for 1000 SEK. Totalt hadde hun betalt kroner 7 935 for billetten.

Klager anfører at da hun skulle legge inn budet på den aktuelle siden, var det en prislinje med en markør som startet på billettprisen, 3465 SEK. Klager opplyser om at man kunne dra markøren til den summen man ville by. Hun opplyser om at hun valgte 1000 SEK, slik at sluttsummen ble 4400 SEK. Etter å ha sendt inn budet, fikk hun opp en melding om at hun ville få beskjed om budet ble akseptert eller ikke. Klager anfører imidlertid at hun aldri mottok noen e-post med bekreftelse på budet, og hun fikk heller aldri muligheten til å se sitt eget eller andres bud. Klager anfører også at hun, selv om budet hennes ble akseptert og hun ble oppgradert til Premium, ikke fikk ha med seg to stk. bagasje til, det vil si fire stk. innsjekket bagasje totalt.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 3470 SEK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

25. mars 2019 fikk klager en e-post av Norwegian med tilbud om «Bid for Upgrade». Bid for Upgrade gir passasjeren sjansen til å oppgradere til en pris vedkommende selv bestemmer. Norwegian er ikke forpliktet til å akseptere budet. Når passasjeren legger inn et bud, aksepterer passasjeren vilkårene som gjelder for denne tjenesten.

Klager la inn et bud 29. mars 2019 pålydende 4470 SEK. Etter at budet ble sendt inn, fikk hun tilsendt en e-post fra Norwegian om at budet var blitt mottatt. I denne e-posten fikk klager anledning til å endre eller kansellere budet.

Dagen etter, 30. mars 2019, fikk klager en ny e-post fra Norwegian med informasjon om at budet hennes hadde blitt akseptert.

Når passasjeren legger inn et bud via «Bid for Upgrade», aksepterer vedkommende vilkårene som gjelder for tilbudet. Dette fremkommer tydelig av prosessen når man har lagt inn budet, og når man skal bekrefte summen man ønsker å by.

Det stemmer at passasjeren ikke kan se hva andre passasjerer byr for oppgraderingen. Derimot har passasjeren adgang til å se hvor sterkt budet er i forhold til hva andre har bydd, og man kan tilpasse budet sitt deretter. Hvor høyt budet må være for å «vinne» oppgraderingen, kommer an på ulike kriterier, som Norwegian har forbeholdt retten til å ikke oppgi, jf. Bid for Upgrade punkt 4 avsnitt 2.

Klager kan dermed indirekte slå fast hva andre bud ligger på, ved at det vises hvor sterkt budet hennes er når hun flytter markøren. Dersom «Offer strength»-markøren peker mot venstre, er passasjerens bud svakere enn bud som allerede foreligger i det øyeblikket. Motsatt når markøren peker mot høyre.

Som skjermbildene av «Bid for Upgrade»-prosessen viser, gis passasjeren muligheten til å se hva hun ønsker å by ved å flytte på markøren, og det er tydelig at summen markøren står på, er det passasjeren byr for oppgraderingen, jf. ordlyden «Your Offer(s)».

Det fremkommer klart og tydelig i vilkårene at «Budbeloppet läggs som en extra kostnad på din biljett.», jf. Bid for Upgrade punkt 4 avsnitt 3.

Ser man «Your Offer(s)» og Bid for Upgrade punkt 4 i sammenheng, fremstår det klart at klageren burde ha forstått at 4470 SEK var budprisen, og at opprinnelig billettpris skal komme i tillegg.

Det er på det rene at Norwegian sendte en e-post til klager etter at budet var mottatt, datert 29. mars 2019. I denne e-posten kunne klager se den totale summen hun hadde bydd for oppgraderingen og at hun hadde tid på seg før planlagt avgangstid til å endre eller kansellere budet sitt.

Etter at klager mottok e-post om at budet hennes var blitt akseptert, ringte hun Norwegian, fordi ønsket å kansellere budet.

Hovedregelen når et bud er akseptert, er at det ikke kan kreves refusjon eller avbestilling av billetten med mindre «[d]itt ordinarie flyg har blivit inställt och Norwegian Air Shuttle ASA inte lyckades ge dig en plats i Premiumkabinen på det nya flyget du har blivit ombokad till.» eller «[d]itt ordinarie flyg har blivit inställt och Norwegian Air Shuttle ASA inte lyckades boka om dig till ett annat flyg.», jf. Bid for Upgrade punkt 10.

Det fremgår tydelig av vilkårene at «När du har lagt ditt bud kan du ändra eller annullera budet fram till 26 timmar före ordinarie avgångstid. Det kan dock hända att budet blir accepterat tidigare. Om ditt bud blir accepterat kan du inte länge annullera eller ändra ditt bud.»

Det fremkommer også av e-posten som ble tilsendt klager i forbindelse med at Norwegian hadde mottatt budet, at passasjerer har inntil 26 timer før avgang til å endre eller kansellere budet, jf. Bid for Upgrade punkt 5.

Norwegian er dermed berettiget til å avslå klagers ønske om å kansellere budet.

Norwegian mener at klager ble tilstrekkelig opplyst, da vilkårene som gjelder, er klare og tydelige. Vilkaene ble akseptert av klager da hun bekreftet budet sitt. Klager hadde videre tilstrekkelig tid til å endre eller kansellere budet før det ble akseptert av Norwegian.

Norwegian vil på bakgrunn av dette ikke rette seg etter klagers krav om refusjon av 3470 SEK.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av bud på oppgradering. Opprinnelig billett kostet 3465 SEK, mens «Bid for Upgrade» utgjorde 4470 SEK. Klager trodde at 4470 SEK var totalprisen, slik at hun betalte kroner 1000 for oppgraderingen. Opprinnelig billettpris kom imidlertid i tillegg, slik at total billettpris for henne utgjorde 7935 SEK.

Nemnda har i flere saker innvilget refusjon av såkalte «Bid for Upgrade» i konkrete tilfeller der passasjerer har misforstått Norwegians tilbud.

Nemnda mener at Norwegians budsystm er egnet til å misforstås. Totalbeløpet for bestillingen fremkommer ikke når det legges inn bestilling for «bid for upgrade».

Nemnda mener at Norwegian her må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Norwegian må sørge for at totalprisen på hele bestillingen kommer klart frem. Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og

nemnda mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet refunderer 3465 SEK til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)