

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp i forbindelse med «Bid for Upgrade». Tvist om hvilket beløp som ble budt av kunden.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00185

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medpassasjer mellom Oslo og Boston med Norwegian, med utreise 16. november 2019 og retur 27. november 2019. I forbindelse med flyvningene fikk han muligheten til å oppgradere billettene, og han valgte å gi 325 kroner i bud per vei. I etterkant av reisen oppdaget han imidlertid at han var blitt trukket 8710 kroner for oppgraderingen den ene veien og 6640 kroner for den andre veien.

Klager krever refusjon av det som ble trukket utover de 325 kronene han tilbød å betale per person hver vei. Han krever således refusjon av 14050 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av beløpet som ble budt i forbindelse med «Bid for Upgrade» grunnet en misforståelse, i tillegg til refusjon av de forhåndsbetalte LowFare-billettene.

Når en passasjer gir et bud i forbindelse med «Bid for Upgrade», må vedkommende alltid bekrefte å ha lest og godtatt gjeldende vilkår for denne tjenesten. Dette er også oppgitt i e-posten som passasjeren mottar.

Basert på sakens opplysninger forstår Norwegian det slik at klager ikke forstod hvor mye han bød. I tjenestens vilkår, artikkel 4, står det klart og tydelig følgende: «Your bid amount will be added to the cost of your ticket». Videre står det i artikkel 3 følgende: «If you are more than one passenger travelling on the same booking, a bid for an upgrade will apply for all passengers in the booking. Your bid is done per passenger, and the total amount will equal your bid multiplied by the number of passengers in your booking». Det totale beløpet som belastes passasjeren er også oppgitt i e-postene som sendes til klager. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

I artikkel 10 i vilkårene står det videre: «Once the bid is accepted, no refunds or cancellations are applicable, unless: * Your scheduled flight was cancelled, and Norwegian Air Shuttle ASA is not able to seat you in Premium Cabin for a re-accommodated flight. * Your scheduled flight was cancelled, and Norwegian Air Shuttle ASA is not able to re-accommodate you to another flight.»

Flyvningene DI7145 den 16. november 2019 og DI7148 den 27. november 2019 ble gjennomført i henhold til planen. Da passasjerene gjennomførte disse flyvningene i Premium Class (noe heller ikke klager benekter), vil ikke Norwegian gi refusjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av bud på oppgradering. Klager trodde at han bød 325 kroner per person per vei, slik at han betalte kroner 1 300 for oppgraderingen. Norwegian har imidlertid belastet ham for oppgraderingen med kroner 15 350. I tillegg kommer den opprinnelige billettprisen på kroner 10 494.

Nemnda har i flere saker innvilget refusjon av «Bid for Upgrade»-saker i konkrete tilfeller der passasjerene har misforstått Norwegians tilbud. Nemnda mener at Norwegians buds-system 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.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer mellomlegget mellom beløpet som klager ble belastet og det klager mente å by.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer kroner 14 050 til klager.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

