

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Standpunktet skyldes prinsipiell uenighet om at de faktiske forhold i saken skyldes ekstraordinære omstendigheter, i tillegg til uenighet om bruken av rettslig grunnlag bak vurderingen.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet bestilt feil prisklasse (ungdomsbillett istf voksen billett).

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-03136

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to flybilletter t/r Oslo - Trondheim den 21. oktober 2022 for seg og sin mor. Klager er 24 år gammel. Ved en feil bestilte hun priskategorien "UNDER26" for begge to. Klager forstod ikke at hun måtte legge inn to separate bestillinger for at rabatten ikke skulle gjelde begge to. Siden klager skrev inn begge fødselsdatoene, trodde hun at moren fikk riktig pris.

Ved gate ble klager forklart at bare hun kunne reise på sin billett. Klager sa at hun skulle tenke på hva hun skulle gjøre og komme tilbake til gaten. Da hun hadde sjekket litt gikk hun tilbake til gaten, men da var begge billettene kansellert. Klager stiller seg uforstående til dette.

Klager krever at hun mottar full refusjon for sin egen flybillett som var gyldig, kroner 858.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers mor møte til gate med en ugyldig billett, da billetttypen kun var gyldig for personer under 26 år.

Ved bestilling av en reise på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest og forstått regler og vilkår. Her fremkommer følgende:

9.1.2 Vi kan også nekte å befordre deg og din Bagasje dersom en eller flere av følgende forhold har funnet sted, eller vi har grunn til å tro at de kan komme til å skje:

- g) du har ikke betalt den angjeldende billettpris, skatter eller avgifter,
- h) det fremstår at du ikke har gyldige reisedokumenter, eller at du har til hensikt å ødelegge disse under flyvningen, eller at du nekter å overlevere reisedokumenter til flybesetningen dersom de skulle anmode om det,

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det fremkommer i Norwegians regler og vilkår at du kan bli nektet ombordstigning dersom du møter til gate med ugyldig reisedokument.

Norwegians regler er klare. Det er imidlertid uklart for nemnda hvorfor klagers billett, som var gyldig, ble kansellert. Norwegian har ikke kommentert dette. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn om at hennes billett urettmessig ble kansellert.

Nemnda anbefaler etter dette at Norwegian refunderer klagers ubenyttede flybillett.

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 klagers ubenyttede flybillett med kroner 858.

Nemndas representanter

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