

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved "Bid for Upgrade".

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02241

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for to passasjerer med reiseruten Oslo - Stockholm - Fort Lauderdale 7. juli 2018 med DY812 og DY7035. Den 1. juli 2018 mottok klager et tilbud på e-post om å oppgradere billettene fra Stockholm til Fort Lauderdale til "premium". Budet kunne gis ved å skyve på en skala som indikerer hvor mye man er villig til å betale. Siden skalaen ikke startet på null, antok klager at startpunktet på skalaen var prisen som allerede var betalt pr. billett. Klager har forklart at de var villige til å by et par hundre kroner pr. billett utover det som allerede var betalt for reisen.

Den 4. juli mottok klager en e-post med beskjed om at billettene var oppgradert til en sum på kroner 5 650, altså kroner 2 825 pr. billett. Klager forstod at det hadde oppstått en misforståelse og kontaktet kundesenteret til Norwegian på chat umiddelbart. Klager ble informert om at det ikke var mulig å endre dette i henhold til vilkårene. Klager leste listen på fire punkter på nettsiden, men har forklart at han ikke leste de fullstendige vilkårene. Han har anført at det er rimelig å forvente at dette opplyses om når fire andre sentrale punkter ble beskrevet. Klager forklarer at han opplever at Norwegian ikke tar hensyn til angreloven § 16.

Klager har forklart at kostnaden på kroner 5 650 omfattet store deler av det resterende budsjettet for ferien, og klager håpet at budet kunne endres til kroner 400 pr. person, eller at oppgraderingen kunne kanselleres. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av kroner 5 650.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

"Bid for Upgrade" gir kunden sjansen til å oppgradere til "premium"-klasse til en pris han selv bestemmer. Kunden bestemmer dermed hvor mye han er villig til å betale for en oppgradering. Norwegian er ikke forpliktet til å akseptere budet, og et bud aksepteres etter flyselskapets eget forgoftbefinnende.

Så snart budet er akseptert er ikke beløpet mulig å refundere, med mindre flyvningen ble kansellert og Norwegian ikke var i stand til å omrute passasjerene. Det er passasjerens eget ansvar å lese vilkårene. Passasjerene erkjenner selv at de ikke leste de fullstendige vilkårene, men har likevel akseptert disse. Norwegian kan ikke lastes for dette, og avviser på ovennevnte grunnlag klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerket

Klager mottok et tilbud på e-post om å oppgradere billettene fra Stockholm til Fort Lauderdale til "premium". Budet kunne gis ved å skyve på en skala som indikerer hvor mye man er villig til å betale. Siden skalaen ikke startet på null, antok klager at startpunktet på skalaen var prisen som allerede var betalt pr. billett. Klager har forklart at de var villige til å by et par hundre kroner pr. billett utover det som allerede var betalt for reisen. Det viste seg at Norwegian oppgraderte billetten for kroner 2 825 pr. person.

Nemnda har mottatt flere saker der kunder har misforstått "Bid for Upgrade"-tilbudet fra Norwegian. I vurderingen av denne saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener at Norwegian her må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" innebærer det man er villig til å betale ekstra for oppgraderingen i tillegg til det man allerede har betalt for sin billett. Norwegian må sørge for at totalprisen på hele bestillingen kommer klart frem, og det er Norwegian som må dokumentere dette. Slik dokumentasjon foreligger ikke her. 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.

Mindretallet, SAS' representant, mener at det kommer tydelig nok frem at det er selve budet man betaler for.

Klager har opplyst at man ønsket å endre budet til kroner 400 pr. person. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer kroner 2 425 pr. person for oppgraderingen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer kroner 2 425 pr. person for oppgraderingen.

Bransjerepresentant Gøran Jenssen, Widerøe, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)