

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter, forpleining og erstatning for tapt tid. Ungdomsrabatt lagt til på voksenbilletter.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2020-00586

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med fire familiemedlemmer med DY165 fra Trondheim til Bergen kl. 08.25 den 14. februar 2020. Klager anfører at to av de reisende var barn, en var 12 år og skulle derfor ha ungdomsrabatt, og de to siste var over 40 år. Klager anfører at ved bestilling ble rabattkoden for ungdom lagt inn for 12-åringen, men ikke for de øvrige reisende. Overraskelsen var derfor stor da de ved innsjekking på flyplassen fikk beskjed om at rabattkoden var blitt lagt til for alle og at ingen unntatt 12-åringen derfor fikk lov til å reise på de kjøpte billettene. Klager måtte således kjøpe nye billetter med SAS for en flyvning med avgang kl. 12.10 samme dag.

Klager krever refusjon av nye flybilletter til 8982 kroner, i tillegg til forpleining og erstatning for tapt tid på bestemmelsesstedet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forstår saken slik at klager og hans familie skulle reise fra Trondheim til Bergen den 14. februar 2020. Klager bestilte billettene online og benyttet rabattkoden «Under26» for hele bookingen. Klager hevder han kun tastet inn koden for én av de reisende og heller ikke leste vilkårene for bruk av koden. Klager og hans familie ble tatt ut i stikkprøve ved innsjekking, og det var helt tydelig at flere i reisefølget ikke var under 26 år og dermed ikke fikk lov til å benytte billetten. Klager kjøpte da nye billetter til alle fem med SAS, som nå ønskes refundert i tillegg til utlegg for mat i ventetiden frem til SAS-flyvningen skulle gå.

Under26-rabatten ble lagt til på alle reisende i bookingen, ikke kun familiens yngste reisende.

Norwegian tilbyr en rabattkode til de yngste kundene: Under26. Denne har Norwegian tilbudt i mange år, og den er hyppig brukt blant studenter. Vilklårene for å benytte rabatten fremkommer på Norwegians nettsider. Her kommer det klart og tydelig frem at du ikke kan være 26 år eller eldre på avreisetidspunktet, og at ID-stikkprøver kan bli tatt ved innsjekking. Innsjekkingen må videre foretas i innsjekkingsskranken.

Klager hevder han var uvitende om disse vilklårene ved bestilling og kjøpte billetten i god tro. Han trodde muligens at bookingsystemet ville fange opp deres alder ved bestilling og dermed hindre dem i å bruke rabatten – noe vilklårene tydelig beskriver at ikke er tilfellet: alder blir sjekket på flyplassen. Videre tilsier også ordlyden av rabattkoden «Under26» at du må være under 26 år for å benytte den. Norwegian forstår klagen slik at han ikke har lest vilklårene for rabattkoden, noe Norwegian ikke kan klandres for. Når du som kunde med viten og vilje velger å benytte en rabattkode, er du selv nærmest til å bære risikoen for ikke å sette deg inn i de tilhørende vilklårene. Norwegian kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene med SAS eller mat i ventetiden.

Det nevnes for ordens skyld at klagers flyvning ikke var kansellert, ei heller ble de nektet ombordstigning, slik at standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 ikke er aktuelt.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager forsøkte å legge til ungdomsrabatt for én i reisefølget, men at rabatten ble lagt til for alle i bestillingen. Det er ingen ting som tyder på at klager bevisst har forsøkt å få billigere billetter for alle. Da fire av de fem reisende ble nektet reise på den opprinnelige bestillingen, valgte klager å bestille nye billetter for alle fem med SAS.

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. Vilklårene bør derfor endres på dette punkt for å unngå misforståelser. 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 alminnelig LowFare-billetter og de rabatterte billettene.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av matutgifter og erstatning for tapt tid. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til ny billett, fratrullet mellomlegget til LowFare-billetter som klager skal dekke. For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, 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)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)