

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett. Bruk av rabattkoden «Under26».

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-04061

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY547 fra Stavanger til Oslo, med avgang den 5. september 2019, for søsteren sin. Klager anfører at hun hadde hørt av noen venner at hun kunne bruke koden «Under26» ved bestilling for å få billigere billetter. Hun testet derfor dette. Klager anfører at hun hadde en mistanke om at man måtte være under 26 år for å kunne bruke koden, men hun fant ingen informasjon på bestillingssiden eller i vilkårene om at den reisende som brukte koden «Under26» faktisk måtte være under 26 år.

Klager anfører at på flyplassen ble imidlertid passasjeren nektet ombordstigning i og med at hun var over 26 år. Klager måtte derfor kjøpe en ny billett til passasjeren. Da klager ringte Norwegian, fikk hun bare beskjed om at sånn er det bare.

Klager krever refusjon av 1489 kroner for ny billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever å få refundert ny billett pålydende 1489 kroner.

Ved bruk av rabattkoder er passasjerene selv ansvarlig for å forsikre seg om at de ikke bryter vilkårene for de ulike billetttypene.

Klager hadde i dette tilfellet brukt rabattkoden «Under26», som gjelder for ungdom under 26 år. Passasjeren oppfylte ikke vilkårene for denne billetttypen. Det vises til informasjon på nettsidene om krav for kjøp av denne typen billett.

I vilkårene for bruk står det klart at alle passasjerer må være under 26 år ved avreise, og at dette må legitimeres ved innsjekking eller ombordstigning. Billetten til passasjeren var dermed ikke gyldig. Det er passasjerens ansvar å forsikre seg om hvilke vilkår som

gjelder for bestillingen før kjøpet gjennomføres, og passasjerene vil selv være ansvarlig for den økonomiske byrden som kan oppstå ved brudd på vilkårene.

Alle passasjerene må godkjenne Norwegians generelle befordringsvilkår i løpet av kjøpsprosessen. I Norwegians generelle befordringsvilkår artikkel 9.1.2 bokstav g og h er det klargjort at selskapet har rett til å nekte befordring hvis passasjerene ikke har gyldige reisedokumenter og heller ikke har betalt den angjeldende prisen. Da passasjerene i dette tilfellet ikke oppfyller kravene for bruk av ungdomsbillett, hadde passasjerene således ikke et gyldig reisedokument, og hun ble følgelig nektet befordring på dette grunnlaget. I artikkel 9.1.3 gjøres det klart at hvis du blir nektet befordring grunnet brudd på noen av forholdene i artikkel 9.1.2, har du ikke rett på refusjon eller erstatning selv om billetten følgelig blir kansellert.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Det fremgår av Norwegians vilkår at man må være under 26 år for å kunne bruke rabattkoden «Under26». Klager bærer selv risikoen for feilaktig bruk av rabattkoden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis 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)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)