

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg for kostnad av normalbillett og ungdomsbillett. Bruk av rabattkoden «Under26» ved en feil.

Dato

18.03.2024

Saksnummer

2023-02333

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Bergen med Norwegian:

DY616 - Oslo-Bergen - kl. 14:40-kl. 15:35 - 7. juni 2023

DY653 - Bergen-Oslo - kl. 20:30-kl. 21:25 - 9. juni 2023

Da klager møtte opp på Oslo lufthavn den 7. juni 2023, fikk de beskjed om at det var et problem med flybilletten til den ene passasjerer. Klager fikk beskjed om at den ene flybilletten var ugyldig siden den ene passasjerer var 27 år gammel og ikke under 26 år.

Klager hadde benyttet Norwegians Under26-rabattkode ved bestillingen, men lagt inn den andre passasjerens korrekte fødselsdato. Klager fikk ikke med seg at rabattkoden ble registrert på begge passasjerene og fikk ingen varsel om det, verken under bestilling eller senere i appen.

Klager tilbød å betale mellomlegget mellom Under26-billetten og LowFare-flex som var billetttypen klager trodde de hadde bestilt, men fikk beskjed av Norwegian om at dette ikke var mulig. Klager endte opp med å betale 3 000 NOK for å endre flybilletten til den andre passasjerer.

Klager viser til en artikkel fra Flysmart24.no hvor lignende saker fra Transportklagenemnda nevnes.

Klager legger til at dagen før avreise forsøkte klager å sjekke inn begge passasjerer på Norwegians app, men fikk ikke til dette med passasjerer som var over 26 år. Klager fikk kun beskjed om at denne passasjerer måtte sjekkes inn på flyplassen. Ved kontakt med kundeservice fikk klager beskjed om at de ikke visste hva problemet var. Klager hevder

problemet kunne vært unngått hvis de hadde fått beskjed dagen før avreise. Klager hevder også at Norwegian har nylig endret informasjonen om Under26-billetter på nettsidene deres og at dette åpenbart er et tegn på at den tidligere måten å informere kunder ikke var tilstrekkelig.

Klager hevder de bare kunne ha betalt mellomlegget, men flyselskapet valgte heller å straffe dem, selv det er de som er ansvarlige for å informere kundene sine om sitt mangelfulle system. Det at systemet deres ikke klarer å legge til rabatten bare på én av personene på en reservasjon, er ikke klagers feil, og de er ikke ansvarlige for å dobbeltsjekke at systemet funker som det skal.

Klager krever å få tilbakeført mellomlegget mellom gebyret på 3 000 NOK og det billetten egentlig skulle kostet ved bestilling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager krever refusjon av 3 000 NOK som var summen klager betalte for mellomlegget mellom Under26-billetter og vanlige billetter.

Den ene passasjereren ble nektet innsjekk fordi passasjereren var over 26 år og benyttet Norwegians Under26-rabattkode.

Flyvningen hadde 189 seter tilgjengelige og ble ikke overbooket. Etter at passasjereren betalte mellomlegget mellom de ulike billettene, fikk de benyttet flyvningen. Flyvningen ble heller ikke forsinket.

Passasjererne booket flybilletter som hadde Under26-rabattkoden. Disse flybillettene fordrer at passasjererne er under 26 år på avreisetidspunktet og at de kan vise gyldig dokumentasjon på dette.

Hvis man reiser som en gruppe og en av passasjererne er over 26 år, må man booke separate flybilletter. Norwegian viser til vilkår her: <https://www.norwegian.com/us/booking/booking-information/ticket-types/youth-ticket/>

Passasjererne fikk også bekreftet Under26-rabattkoden på reisekvitteringen for begge passasjerer.

Norwegian kan ikke holdes ansvarlige for at passasjererne kjøpte flybilletter som hadde betingelser de ikke kunne oppfylle, da denne informasjonen er offentlig tilgjengelig på Norwegians nettsider.

Til klagers kommentar om problemene med innsjekk dagen før, vil Norwegian si følgende:

Informasjonen om betingelsene for Under26-rabattkoden var tilgjengelig i reisekvitteringen og under bookingprosessen. Norwegian kan heller ikke se at klager kontaktet kundeservice via telefon.

Til klagers kommentar om endringer på Norwegians nettsider, vil Norwegian si følgende:

Norwegian har gjort enkelte endringer fra bookingstidspunktet den 7. desember 2022 til avreisedato den 7. juni 2023, men disse endringene var neglisjerbare og kunne ikke lede til misforståelser.

Norwegian har lagt til ekstra punkter på nettsidene:

21. februar 2023:

* Travelers must be able to present a valid ID upon check-in or boarding (i.e. passport, national ID card, driving license).

29. mars 2023:

* Travelers must be able to prove their age by presenting a valid ID upon check-in or boarding (i.e. passport, national ID card, driving license). Failing this, the traveller may not be accepted on board, and Norwegian will not be liable to refund of ticket or other expenses.

24. april 2023:

* Norwegian reserves the right to initiate any civil and criminal actions resulting from any fraudulent or unlawful actions related to your booking or the use of a Youth ticket.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det ved bestilling av en flyreise på internett er 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". Det er klart at den ene passasjerer i reisefølget ikke oppfylte vilkårene for å benytte billettypen "Under26". Nemndas flertall – leder og bransjerepresentanten – mener at det er klagers ansvar å sørge for, og kontrollere, at riktig billettype er kjøpt, og at alle de reisende oppfyller vilkårene for den aktuelle billettypen. Klager har i denne saken opplyst at de var klar over at koden "Under26" kun kunne brukes av passasjerer under 26 år, men at de trodde at bestillingen ville gå automatisk ettersom de la til korrekt fødselsdato for den andre passasjerer som var over 26 år. Flertallet mener at klager selv må bære risikoen for å ha brukt rabattkoden feil i dette tilfellet, og kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i kravet. Flertallet bemerker også at det ikke er grunnlag for å gjøre en form for rimelighetssensur av

Norwegians bookingsystem og kreve at nettsiden burde vært utformet slik at det ikke var mulig å bestille billetter med rabatt hvis man ikke oppfylte vilkårene for rabatten.

Etter EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, kan en passasjer ha rett på erstatning dersom de nektes ombordstigning uten rimelig grunn. I denne saken ble klager nektet ombordstigning på grunnlag av at klager ikke oppfylte vilkårene for å reise på den aktuelle billetten, og flertallet mener at nemnda ikke har grunnlag for å holde Norwegian ansvarlig for nektet ombordstigning etter EU-forordningen.

Flertallet mener på denne bakgrunn at klager ikke skal gis medhold i sitt krav mot Norwegian.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – mener at klager må få fullt medhold i sitt krav, og vil bemerke følgende:

Nemnda har siden 2018 behandlet en rekke saker hvor passasjerer har blitt nektet ombordstigning etter å ha valgt eller fått tillagt rabattkoden «Under26» til sin billett. Graden av oppmerksomhet fra passasjerens side, herunder om rabattkoden har blitt bevisst tillagt eller ikke, har variert. I det store flertallet av sakene har nemnda imidlertid konkludert med at passasjerene ikke har hatt et bevisst ønske om å legge til denne koden, og videre at Norwegians sanksjon – nekte ombordstigning og krav om å betale for ny billett til fullpris – har vært urimelig, se for eksempel FLYKN-2018-391.

Etter mindretallets syn er det å forvente at Norwegian burde hatt et langt bedre system for å fange opp og forhindre at denne rabattkoden legger seg på billetter, hvor passasjerer har opplyst en fødselsdato som tilsier man ikke har krav på rabatten. Særlig siden Norwegian har vært oppmerksom på problematikken lenge og fått kritikk fra nemnda på dette punkt.

I denne saken dreier det seg om en bestilling hvor én person i reisefølget var under 26 år, og dermed oppfylte retten til rabattkoden. Mindretallet legger til grunn at det i bestillingsprosessen ikke ble varslet om at det ikke er mulig å kombinere bestilling av billetter til personer over og under 26 år i samme bestilling. Klager har oppgitt at de antok at ettersom de oppga fødselsdato ved bestilling, og denne i tillegg var oppgitt i profilen, ville bestillingen gå automatisk utfra de opplysninger som ble gitt. Mindretallet har forståelse for denne antakelsen. Klager har spesifisert at det ikke var deres hensikt å benytte rabattkoden for den andre passasjerer, og mindretallet legger det til grunn.

Mindretallet mener uansett at den nektede ombordstigningen fremstår som urimelig i den oppståtte situasjonen. Dette selv om det skulle følge av Norwegians standardvilkår. Utgangspunktet er slik mindretallet ser det at klager hadde en gyldig billett, som Norwegians bestillingssystem har muliggjort at de har kunnet kjøpe. Klager har imidlertid fått en rabatt de ikke hadde krav på. Den naturlige løsningen må etter mindretallets syn

være at klager må dekke mellomlegget mellom rabattert og ordinær billett til fullpris. Dette samsvarer med klagers krav.

Mindretallet mener at klager derfor har krav på refusjon for utlegg til nye billetter, fratrukket rabatten de ikke hadde krav på.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anna Christine Johansen (SAS)