

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Uenighet om når det foreligger et bindende tilbud.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

536/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Uenighet om når det foreligger et bindende tilbud.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. oktober 2011 kjøpte klager en reise fra Malaga til Oslo på Norwegians nettside. Dagen etter oppdaget klager at prisen han endte opp med å betalte var omtrent dobbelt så høy som prisen som ble vist på lavpriskalenderen.

Klager stiller seg svært kritisk til Norwegians nettsider, og ønsker å avklare om det flyselskapet markedsfører på lavpriskalenderen er tillatt, da den endelige prisen blir vesentlig høyere etter fullført bestilling.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på Norwegians nettsider vil man alltid bli tilbudt rimeligste pris tilgjengelig der og da. En pris er ikke bekreftet før man er kommet til slutfasen i bestillingsprosessen. Før man kan fullføre bestillingen må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. I tillegg kommer det opp en melding som ber passasjeren sjekke at bestillingen stemmer. Man er selv ansvarlig for å tilse at det man har bestilt er i samsvar med det man ønsker.

Dersom en person har bestilt en billett på en flyvning, for deretter å kansellere den, vil denne billetten bli lagt ut for salg igjen. Dette kan forklare prisendringen klager viser til. Når flere søker på pris på samme avgang kan man oppleve det samme. Det vil alltid være stor bevegelse i bookingsystemet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Prisen på en flybillett varierer avhengig av tilbud og etterspørsel. På en og samme flygning kan det således være stor forskjell på den billettpris kunden har betalt.

Norwegians lavpriskalenderen angir rimeligste tilgjengelige priser for en angitt strekning på en bestemt dag. Kalenderen gir ikke uttrykk for hvor mange billetter som er tilgjengelig til enhver tid. Den gir heller ikke uttrykk for når på dagen denne prisen gjelder.

Lavpriskalenderen er etter nemndas vurdering å anse som et tilbud til kunder om flyreiser til angitte priser og tider. Norwegian er bundet av tilbudet i den forstand at tilbudet må være eksisterende. Samtidig ligger det i kortene at tilbudet kan være begrenset og at det kan bli utsolgt. I den videre bestillingsprosess vil tilgjengelig pris på de forskjellige avganger denne dagen komme opp. Kunden velger avreisetidspunkt til den pris som fremgår.

Kunden vil mot avslutning av bestillingen bli tildelt et referansenummer. Norwegian er bundet av den pris som på dette tidspunkt er angitt på kundens bestilling, forutsatt at billetten betales i den avsluttende bestillingsfasen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at klager har bestilt reisen til den på bestillingstidspunktet rimeligste tilgjengelige pris.

Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til Norwegians markedsføring. Dette spørsmål hører inn under Forbrukerombudet.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.