

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved misvisende rabattkode.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-00749

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for fem passasjerer fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) med DY535 og videre med DY7001 til New York - John F. Kennedy (JFK) med avreise 6. august 2019 og retur 10. - 11. august 2019. Reisen ble bestilt 24. desember, og klager benyttet rabattkoden MERRYXMAS18. Klager har forklart at hun mottok denne rabattkoden ved å delta i Norwegians julekalender, og viser til fremlagt dokumentasjon hvor det fremgår at tilbud om 24 prosent rabatt gjaldt for alle destinasjoner. Det fremgikk ingen andre begrensninger eller betingelser for bruk av koden. Ved bestilling ble ikke rabatten fratrasket som oppgitt. Klager snakket med kundeservice hos Norwegian, som bekreftet at det hadde skjedd en teknisk feil.

Som følge av feilen har klager fremsatt krav om refusjon av 24 prosent av reisens totalpris, som var kroner 41 271.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av 24 prosent av billettprisen for reise med Norwegian fra Stavanger via Oslo til New York 6. august 2018. Hun bestilte billetter med kampanjekode MERRYXMAS den 24. desember 2018 kl. 16.10.

Kunden er selv ansvarlig ved bestilling på nettsiden, og må selv sørge for at korrekt informasjon blir lagt inn. Dette gjelder også rabattkoder og lignende. For å hindre at det gjøres feil eller mangler ved bestillingen, må kunden krysse av for at all informasjon er korrekt, samt at man har lest og akseptert selskapets vilkår. Passasjereren har også et ansvar for sørge for at han bestiller riktig billetttype og at korrekt informasjon er lagt inn i bestillingen, som for eksempel kampanjekode.

Billettprisen vil være tilgjengelig til høyre i feltet underveis i bestillingsprosessen. Dersom kunden ikke er sikker på at alt med bestillingen er korrekt, anbefales det å ta kontakt

med selskapets døgnåpne kundeservice. Dersom man oppdager feil ved bestillingen, kan man kansellere billetten mot full refusjon innen fire timer etter bestillingstidspunktet.

I dette tilfellet kontaktet klager Norwegian dagen etter, 25. desember. Kampanjen MERRYXMAS var en kampanje som gjaldt for reiser fra Norge i perioden 1. januar til 31. mars 2019, med et begrenset antall plasser. Bestillingen måtte gjøres innen 24. desember kl. 23.59 for å få 24 prosent rabatt på netto billettpris. Hadde klager kontaktet Norwegian før bestillingen ble gjennomført, ville hun fått veiledning vedrørende kampanjekoden.

Det er klagers eget ansvar å sette seg inn i regler og vilkår for kampanjekoder, og det kom tydelig frem av markedsføringen at kampanjekoden MERRYXMAS kun gjaldt i første kvartal av 2019. Klager har selv godkjent billettprisen og vilkår, og Norwegian kan ikke lastes for at klager ikke har satt seg inn i vilkårene. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise for fem passasjerer fra Stavanger til Oslo lufthavn og videre til New York med avreise 6. august 2019 og retur 10. - 11. august 2019. Reisen ble bestilt 24. desember, og klager benyttet rabattkoden MERRYXMAS18. Klager oppdaget dagen etter at hun ikke hadde fått rabatten, og at hun hadde betalt full pris.

Reklamen for rabattkoden som klager fikk, lyder slik:

"24% rabatt på ALLE destinasjoner! Vi avslutter årets julekalender med en skikkelig julegave. I dag, 24. desember, får du hele 24% rabatt på ALLE destinasjoner. Benytt kampanjekode: MERRYXMAS18. God tur og god jul!"

Det viste seg at rabattkoden bare gjaldt for reiser i perioden januar - mars 2019, og at det var et begrenset antall plasser. De nærmere vilkårene er ikke kjent for nemnda, da Norwegian ikke har vedlagt disse.

Nemnda bemerker at den fremlagte reklamen for rabattkoden ikke inneholder noen form for informasjon om disse begrensningene. Det er etter nemndas syn uheldig, da det kan føre til misforståelser, slik som i den foreliggende sak.

Nemnda mener imidlertid at klager burde ha undersøkt vilkårene nærmere før hun foretok billettbestillingen. Hun har også krysset av for at hun har lest vilkårene.

Nemndas konklusjon er at klager selv må bære kostnadene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)