

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakeføring av penger grunnet manglende bruk av CashPoints.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00273

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter fra Evenes til Oslo tur retur og skulle bruke sine CashPoint i forbindelse med betalingen. Klager haket av for delbetalingen under bestillingen da han ønsket å bruke alle sine opptjente poeng. Da klager mottok billetten samme kveld oppdaget han at poengene ikke var blitt benyttet og ringte Norwegian. Der var det kun engelsktalende personale (klager snakker ikke engelsk), og klager ringer opp igjen dagen etter kl. 09:30. Han fikk beskjed at de ikke kunne gjøre noe for ham, og at han kunne sende inn en skriftlig klage.

Klagers krav er at Norwegian retter opp slik at CashPoint poengene inngår som delbetaling av reisen som er kjøpt og tilbakefører beløpet til klagers kredittkort som ble benyttet ved betaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har et ikke økonomisk krav mot Norwegian.

1 CashPoint tilsvarer 1 krone. Klager hevder ovenfor Norwegian at han har betalt deler av reisen med oppsparte CashPoint. Det er betalt bagasje med CashPoint samtidig som klager har tjent CashPoint på kjøp av samme billett. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ovenfor Norwegian hevder klager han ringte kontaktsenteret for informasjon da billetten ikke var belastet med de CashPoint han ønsket. Det var kun engelsktalende tilgjengelig på telefonen da de norsktalende jobber innenfor de normale åpningstidene, 06:00 – 23:00 på hverdager.

Norwegian viser til sine regler og vilkår som klager har akseptert ved bestilling:

«Avbestille LowFare, LowFare+ eller Premium

Det er gratis å avbestille innen 4 timer etter opprinnelig kjøp. Etter 4 timer er billetten ikke lenger refunderbar.

På flyvninger til/fra USA får du pengene tilbake hvis du avbestiller innen 24 timer etter opprinnelig bestilling (gjelder kun hvis du har bestilt minst én uke før avreise). Ring kundeservice for å avbestille billetten.

Hvis du har du bestilt feil dato/tid/destinasjon/navn, kan du ringe kundeservice innen 24 timer etter bestillingen (12 timer hvis du har bestilt under 24 timer før avreise). Vi bestiller ny billett til gjeldende pris for deg og refunderer den opprinnelige billetten.

Norwegian påpeker at klager hadde anledning til å kansellere reisen innen 4 timer kostnadsfritt enten ved å kansellere selv via Norwegian sin hjemmeside eller ved kontaktsenteret.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager på bestillingstidspunktet hadde 1 230 CashPoints som han ønsket å bruke til delbetaling av reisen. Klager mener at han gjennomførte bestillingen på riktig måte. Da klager mottok billetten, oppdaget han at CashPoints ikke var benyttet.

Klager kontaktet Norwegian umiddelbart, men kundebehandler snakket kun engelsk. Klager kan ikke snakke engelsk.

Det er på det rene at klager var i kontakt med Norwegian den påfølgende morgen, der han presenterte problemet. Norwegian kunne ikke hjelpe ham.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian burde ha ryddet opp i dette. Flertallet viser til at klager hadde ønsket å benytte poengene. Han kontaktet Norwegian innen fire timer. Dersom Norwegian hadde hatt en kundebehandler som snakket norsk, kunne feilen enkelt vært rettet opp. Billettene er bestilt på en norsk hjemmeside, og billetten er på norsk. Etter flertallets vurdering måtte klager, i mangel av uttrykkelig opplysninger om det motsatte, kunne gå ut fra at det er norsktalende personer på kundeservice.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klager ikke har lidt noe tap, og at han således ikke har rett til tilbakeføring av penger for kjøp av billetter til flygningen Evenes – Oslo. Nemnda viser til at klager i ettertid har benyttet poengene til en annen flygning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om tilbakeføring av penger for kjøp av billetter til flygningen Evenes – Oslo.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)