

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om bekreftelse på at reise ble kjøpt med gavekort.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-02403

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medpassasjer med DY1072 fra Oslo til Riga med avgang 30. mai 2019. Klager anfører at billetten, som var i kategorien LowFare, måtte avbestilles som følge av at klager ble 100 % sykmeldt. Klager krevde ikke refusjon av Norwegian, men krever beløpet dekket av forsikringsselskapet gjennom reiseforsikringen. Klager anfører at forsikringsselskapet er blitt forelagt reisekvitteringen fra Norwegian, men det står på denne at reisen er betalt med CashPoints til en verdi av 4382 kroner. Da forsikringsselskapet ikke erstatter tap av CashPoints, vil de ikke dekke billetten.

Klager anfører at reisen ikke er betalt med CashPoints, men med et gavekort på 4000 kroner. Klager anfører at Norwegian har omregnet gavekortet til CashPoints og at dette ikke er korrekt. Klager er av den oppfatning at et gavekort ikke er det samme som CashPoints når det er betalt for og ikke er opptjent som følge av andre kjøp.

Klager krever at Norwegian gir en bekreftelse på at reisen ble kjøpt med et gavekort, slik at klager kan få dekket billetten av forsikringsselskapet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

4000 av de 4382 CashPoints som ble brukt til å betale for den aktuelle flybilletten, stammer fra et gavekort som ble innløst på kundens profil kort tid før billetten ble bestilt 13. august 2018.

Dette går også tydelig frem av klagers CashPoints-historikk. 3. mars 2019 ble alle CashPoints som var opptjent frem til da, brukt på en endring i forbindelse med en annen flybillett.

Alle CashPoints som klager har samlet mellom 3. mars 2018 og frem til den aktuelle billetten ble bestilt, ble brukt på billetten. Dette inkluderer CashPoints fra det nevnte gavekortet.

Klagers krav kan dermed ikke imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Basert på sakens opplysninger forstår nemnda det slik at gavekort som innløses i forbindelse med billettbestilling hos Norwegian, omgjøres til CashPoints. Selve betalingen av gavekortet skjer imidlertid ved «vanlig» betaling ved bruk av kredittkort eller betalingskort.

Nemnda anbefaler at Norwegian bekrefter at billetten delvis ble betalt med et gavekort som opprinnelig ble betalt med NOK 4000.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)