

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få bruke CashPoints til å betale reisen. Teknisk feil på Norwegians feil hindret betaling i CashPoints.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-00667

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter med reiseruten Stavanger - Oslo - New York tur/retur for to personer til en totalpris på kroner 10 432. Han ønsket å betale deler av reisen med oppsparte CashPoints. Resten skulle betales med kredittkort. Da han skulle fullføre bestillingen, fikk han feilmelding om teknisk svikt. Han måtte starte bestillingsprosessen på nytt. Da klager sjekket sin konto på Norwegians hjemmesider ti dager senere, oppdaget han at hele beløpet var trukket fra hans bankkort. Klager anfører videre at det var reisefølgets konto hos Norwegian som ble benyttet, da det var hun som hadde oppsparte CashPoints.

Klager har på bakgrunn av den tekniske feilen på Norwegians hjemmesider fremsatt krav om å få benytte CashPoints ved betaling av reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket å betale deler av sin reise med oppsparte CashPoints.

Klager kjøpte 10. mars 2017 to billetter fra Stavanger til New York via Oslo tur/retur. Totalpris inkludert setereservasjon, bagasje og mat kostet kroner 10 432. Klager har forklart at han ønsket å delbetale reisen med sitt reisefølges CashPoints, og at det overskytende skulle belastes hans betalingskort.

Det fremgår av Norwegian Rewards medlemsbetingelser artikkel 4 at "[M]edlemmet kan kun benytte aktiverte rewards ved elektroniske transaksjoner i innlogget miljø hos flyselskapet Norwegian, eventuelt hos en Reward Partner. Bruk av rewards er kun tillatt av medlemmet som har opptjent rewarden. Verdien av en reward kan ikke utbetales i kontakter eller selges".

På denne bakgrunn var det derfor ikke mulig for klager å benytte sitt reisefølges opptjente CashPoints. Hele reisen ble derfor belastet oppgitt kredittkort.

Norwegians billetter er refunderbare inntil fire timer etter kjøp, og kunden har anledning til å kansellere billetten via Norwegians kontaktsenter eller på kundens profil på Norwegians hjemmesider. Etter fire timer er Low Fare-billetter ikke refunderbare, med unntak av dersom man har bestilt feil dato/tid/destinasjon/navn. I disse tilfelle kan man endre opprinnelig billett innen 24 timer, mot at man kjøper ny billett med korrekte opplysninger.

Det ovennevnte typetilfellene inkluderer derfor ikke valg av feil betalingsmetode. Det er i prinsippet ingen forskjell på beløpssummen klager har blitt belastet, da én CashPoint tilsvarer én krone. Klager har derfor ikke blitt belastet annen kjøpesum. Norwegian viser for øvrig til sine vilkår som klager aksepterte ved kjøpet.

Norwegian viser for øvrig til at klager i mellomtiden har kansellert reisen som følge av helsemessige problemer og at reisens pris har blitt refundert i sin helhet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager var innlogget på sitt reisefølges Norwegian-konto ved bestilling. Han ønsket å benytte CashPoints for delbetaling av reisen. Klager mener at han gjennomførte bestillingen på riktig måte, men da han mottok billetten, oppdaget han at CashPoints ikke var benyttet.

Klager kontaktet gjentatte ganger Norwegian, men fikk beskjed om at feilen måtte ligge hos ham. Norwegian kunne derfor ikke hjelpe ham.

Nemnda viser til at klager rent faktisk ikke har lidd noe tap, da flybillettene i ettertid har blitt avbestilt av klager, og klager har mottatt full refusjon. Klager kan derfor benytte sine CashPoints ved en senere anledning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om å få benytte CashPoints for delbetaling av reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ola Sundh (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)