

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om endringer i rutinene hos flyselskapet.

### Dato

27.04.2022

### Saksnummer

2021-01954

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Barcelona til Oslo den 6. september 2021 med Norwegians flight DY1741. Klager hadde en kabinbag som han ikke hadde betalt for på Norwegians app dagen i forveien, klager ble derfor avkrevd betaling for denne ved gate.

Til tross for at det var en betalingsterminal i gaten, så insisterte personalet på å ta klagers kort, skrive ned hans kortnummer, utløpsdato og sikkerhetskode. I tillegg mottok klager ingen kvittering for betalingen.

Klager stiller seg svært kritisk til hendelsen. Han måtte sperre kortet sitt, bestille nytt kort, og endre kortnummer hos foretak som har automatiske trekk.

Klager krever at nemnda skal se på lovligheten rundt praksisen med å skrive ned den reisendes kredittkortnummer manuelt uten samtykke til dette, og om Norwegian har gjort noe straffbart når det kommer til det sistnevnte, eller om dette er en lovlig praksis.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian beklager for hendelsen, og takker klager for tilbakemeldingen vedrørende denne hendelsen.

Det er grunnet slike tilbakemeldinger Norwegian kan forbedre sin service. Norwegians policy er at flyselskapets ansatte skal være imøtekomende og behjelpelige slik at alle passasjerene får en behagelig reise, og at behandlingen av kortinformasjon skal være så tillitsfull som mulig. Derfor er det svært beklagelig dersom klager ikke opplevde den standarden som Norwegian forventer i dette tilfellet.

Alle Norwegians ansatte er subjekt for flyselskapets protokoller og regelverk, og dersom det foreligger brudd på disse så vil dette selvfølgelig medføre sanksjoner.

I forbindelse med betalingen av 40 EUR for innsjekk av bagasje, så ble klager ikke belastet dette beløpet. Dette fordi betalingen var gjenstand for en såkalt chargeback, som betyr at klager fikk tilbakeført beløpet etter å ha rapportert betalingen som usikker. Dette innebærer at klager fikk sin bagasje med på flyet uten å betale noe ekstra.

Norwegian beklager konsekvensene dette medførte i form av sperring av kort og registrering av ny kortinformasjon.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda mener at saken faller utenfor nemndas kompetanse da saken ikke gjelder rettigheter passasjerer har i medhold av luftfartsloven med forskrifter, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a jf. § 1-4 bokstav a.

Saken avvises.

### **Vedtak**

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)