

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om utbetaling av CashPoints i kroner. Klager forsøkte å bestille flybilletter med bruk av CashPoints, men opplevde teknisk feil.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-00715

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. februar 2020 forsøkte klager å bestille en reise mellom Oslo og Narvik for seg selv og en medpassasjer via Norwegians nettsider. Han ønsket å betale delvis med CashPoints som han hadde til gode. Hver gang han forsøkte å betale delvis med betalingskort og delvis med CashPoints, fikk han imidlertid en feilmelding. Han kontaktet Norwegians kundeservice på chat og forklarte problemet, men fant likevel ikke noen løsning. Han endte opp med å måtte bestille flybillettene helt og fullt med betalingskort.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon på at bestillingene som han forsøkte å gjennomføre delvis med CashPoints, ikke gikk gjennom, på tross av flere forsøk.

Klager krever at Norwegian nullstiller CashPoints-saldoen hans og utbetaler de utestående 742 CashPoints i kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter for to passasjerer på DY369 fra Oslo til Narvik, med avgang den 5. mars 2020.

Klager krever delvis refusjon av billettene, da han anfører at det ikke var mulig å bruke CashPoints ved betaling av denne reisen. Norwegian gjør oppmerksom på at begge passasjerene i bestillingen gjennomførte den aktuelle flyvningen.

Norwegian bekrefter at den aktuelle bestillingen ikke ble betalt med CashPoints. Klager anfører at det var feil med systemet, og han har fremlagt bilder som viser en feilmelding i forbindelse med autorisasjonen av transaksjonen.

Norwegian kan bekrefte at det ikke er registrert noen feil i bestillingssystemet på den aktuelle bestillingsdagen, den 22. februar 2020.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om delvis refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har inngått avtale med Norwegian om opptjening av CashPoints ved innmelding i programmet "Norwegian Rewards". Norwegian har i sine vilkår fraskrevet seg alt ansvar for feil som skyldes opptjening eller uttak av CashPoints.

Denne saken knytter seg til eventuell rett til bruk av CashPoints i henhold til vilkårene i fordelsprogrammet, og ikke rettigheter som følge av at det er inngått "avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde", jf. transportklagenemndforskriften § 1-4. Nemnda mener at tvist mellom passasjer og flyselskap vedrørende forståelsen av vilkårene i slike kommersielle fordelsprogrammer ligger utenfor nemndas mandat, jf. forskriftens § 1-3, og saken må derfor avvises, jf. § 6-2 bokstav a.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)