

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om tilbakeføring av opptjent fordel (gratis bagasje) i fordelsprogrammet Norwegian Rewards

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00083

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde i april 2018 gjennomført 30 flyturer med Norwegian i løpet av de siste 12 månedene. Dette ga etter Norwegians fordelsprogram "Norwegian Rewards", en valgfri fordel, for eksempel gratis sete eller gratis bagasje. Klager ønsket på dette tidspunktet ikke å benytte den opptjente fordelen, og tok derfor kontakt med Norwegians chattetjeneste for å undersøke om hun kunne spare på fordelen i 8 måneder. Det ble bekreftet at kundebehandleren.

I 2019 ønsket klager å benytte fordelen til gratis bagasje på en planlagt reise, men det ble avvist av Norwegian. Klager krever at fordelen opprettholdes og at hun gis vederlagsfri bagasje på neste planlagte flyvning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bruk av Norwegian Reward vil passasjerer etter 18 reiser innenfor ett år kunne benytte seg av 1 gratis bagasje. Dette må benyttes innen 12 måneder frem i tid fra siste gang passasjerer har nok kvalifiserte reiser. Norwegian viser til at vilkårene og varigheten fremgår på deres nettside, og gis på epost til den enkelte passasjer ved opptjening av nye rewards. Norwegian anfører at klager ikke lenger er kvalifisert til gratis bagasje, og at fordelen derfor er utløpt.

### Nemnda bemerker

Saken gjelder forståelsen av vilkårene i fordelsprogrammet Norwegian Rewards som klager er medlem av. Dette er et kommersielt fordelsprogram der man ved kjøp av flybilletter fra selskapet etter nærmere regler kan opptjene poeng som igjen kan benyttes til gratis sete, gratis bagasje et cetera.

Tolkningen av vilkårene i slike kommersielle fordelsprogrammer ligger utenfor nemndas mandat.

Saken blir etter dette å avvise jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 a jf. § 1-3 jf. § 1-4.

### **Vedtak**

Saken avvises da den faller utenfor nemndas kompetanse etter transportklagenemndforskriften § 1-3.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)