

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for innsjekket bagasje og kompensasjon i form av Rewards-poeng. Anført at Rewards-fordel ved en feil ikke ble lagt til i bestillingen.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02199

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 30. juni 2020 bestilte klager en reise fra Oslo til Bergen med Norwegian. Klager anfører at han var logget inn på profilen sin ved bestilling, og han la til gratis sete og gratis bagasje som Rewards-fordeler som han hadde tilgjengelig på kontoen. I ettertid oppdaget han at gratis bagasje ikke var blitt lagt til i bestillingen. Han tok derfor kontakt med Norwegian, som oppga at bagasjevalget ikke kom med som følge av at han hadde bestilt via en tredjepart. Klager anfører at dette er feil og at han var innlogget på Norwegians nettsider ved bestilling. Klager anfører at Norwegian-appen hadde hatt flere tekniske problemer, og at han derfor var innlogget via en nettleser i dette tilfellet. Han anfører videre at det at han fikk lagt til gratis sete beviser at han var logget inn.

Klager krever refusjon av 95 kroner i bagasjegebyr som han måtte betale ekstra for innsjekket bagasje, i tillegg til kompensasjon i form av Rewards-poeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til vilkårene for Rewards-programmet må setereservasjon og innsjekket bagasje legges til manuelt i løpet av bestillingen, og de kan kun legges til når man bestiller via Norwegians nettsider.

Ifølge Norwegians systemer la klager kun til setereservasjon i bestillingen da han utførte bestillingen den 30. juni 2020.

Da det ser ut til at klager kun la til setereservasjon ved bestillingen, kan ikke kravet om refusjon av bagasjegebyret imøtekommes, siden innsjekket bagasje ble lagt til i etterkant.

Nemnda bemerker

Klager har anført at han la til både setereservasjon og innsjekket bagasje ved bestilling, men at kun setereservasjonen ble registrert. Norwegian har anført at han ikke la til innsjekket bagasje ved bestilling.

Nemnda finner det uklart hva som egentlig skjedde ved bestillingen. Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)