

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett for å heller kunne benytte gavekort.
Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0159/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billett for å heller kunne benytte gavekort.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med fly og hotell på Norwegians nettsider. Han ville bruke et gavekort og sine CashPoints for å betale, men fant ikke ut hvordan han skulle gjøre det.

Klager kontaktet Norwegian dagen etter for å høre hvordan han kunne benytte sine Points og sitt gavekort, men fikk svar at disse ikke kunne benyttes som betaling av en pakkereise.

Klager føler seg lurt, og krever refusjon av verdien av pakkereisen han har kjøpt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved kjøp av gavekort hos Norwegian aksepterer man følgende vilkår:

«Mottaker av gavekort må være eller bli medlem av Norwegian Reward for å kunne benytte seg av verdien i gavekortet som består av valgfrie flybilletter og andre tilknyttede tjenester hos Norwegian. Medlemskap krever opprettelse av profil og er gratis. Mottaker må innløse gavekortet hos Norwegian Reward (www.norwegianreward.com/redeem) for å få CashPoints tilgjengelig i sin Norwegian-profil. For å kjøpe flybilletter hos Norwegian med gavekortet må Mottaker deretter logge seg inn på www.norwegian.no for å bestille flybilletter gjennom sin Norwegian-profil.»

Klager har bestilt en pakkereise gjennom Norwegian Holidays. I vilkårene står det at man ikke kan bestille pakkereiser med gavekort da man ikke bestiller via sin profil på nettsiden til flyselskapet Norwegian.

Klager har i ettertid bestilt en ren flyreise, han har heller ikke da fulgt instruksene ved bruk av gavekort. Dette kan ikke Norwegian lastes for.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

«Norwegian Reward gavekort» kan i henhold til vilkårene benyttes til helt eller delvis betaling av «flybilletter og andre tilknyttede tjenester» hos «flyselskapet Norwegian». Det fremgår ikke hva som faller inn under «tilknyttede tjenester».

I henhold til vilkårene må man «innløse gavekortet hos Norwegian Reward for å få CashPoints tilgjengelige i sin Norwegian-profil. For å kjøpe flybilletter hos Norwegian med gavekortet må Mottakeren deretter logge seg inn på www.norwegian.no for å bestille flybilletter gjennom sin Norwegian-profil».

Nemnda synes Norwegians vilkår er vanskelig tilgjengelig. Uttrykkene er dels på engelsk og langt fra selvforklarende. Samlet sett gir det et rotete og uklart inntrykk. Norwegian har utformet reglene, og en tvil om tolkningen av et avtalevilkår, skal tolkes til fordel for forbrukeren, jf. avtaleloven § 37

Som nevnt, fremkommer det av vilkårene at man må logge seg inn på www.norwegian.no for å bestille flybilletter. Pakkereisen ble ikke bestilt på denne siden, og gavekortet kunne følgelig ikke benyttes. Det er således etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å kreve refusjon av utgiftene.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.