

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at bestilling av flybillett betales med CashPoints.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00690

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. februar 2019 bestilte klager en reise til Las Palmas (LPA) fra Trondheim (TRD) tur/retur for to passasjerer med avreise i oktober 2019 og retur i november 2019. Klager har vist til at da han betalte, krysset han for bruk av CashPoints, og det opprinnelige beløpet ble krysset over. Nytt beløp ble deretter synlig, og klager betalte.

Senere oppdaget han at hadde blitt belastet uten fratrekk for CashPoints. Dette var hans siste sjanse til å bruke poengene før de gikk ut. På bakgrunn av det ovennevnte, at det har skjedd noe feil i Norwegians systemer, har klager fremsatt krav om å få benytte sine oppsparte CashPoints til betaling av reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om å få benytte sine CashPoints på en eksisterende bestilling, da de ikke ble brukt som delbetaling under bestilling av billettene 1. februar 2019.

Ved bestilling på Norwegians nettsider har kunden anledning til å benytte tilgjengelige CashPoints som hel- eller delbetaling av billettene. Dette kan gjøres ved at kunden bestiller via en kundeprofil hvor disse er tilgjengelige, og at man ved steget for betaling haker av for at man ønsker å benytte CashPoints. Hvis kunden velger dette, vil prisen reduseres i henhold til tilgjengelige poeng.

Det fremgår at klager mener at dette ble gjort, men at prisen ikke bli redusert.

På tidspunktet billettene ble bestilt har det ikke vært registrerte feil i Norwegians systemer. Skulle det likevel være tilfellet, fremgår det av artikkel 7.6 i Norwegians medlemsbetingelser at Norwegian ikke er ansvarlig for feil med datasystemer som forhindrer eller vanskeliggjør opptjening, uttak eller bruk av CashPoints. I

bestillingens logg er det videre ikke registrert at betaling med CashPoints er valgt i bestillingsprosessen.

Selskapet kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon som viser at han huket av for å benytte CashPoints ved bestilling, og reisens pris har ikke blitt redusert. Norwegian legger derfor til grunn at klager ikke har gjennomført bestillingen med valg av bruk av CashPoints som betalingsmiddel.

En kunde som bestiller på nettsiden er selv ansvarlig for å kontrollere at korrekt informasjon er lagt inn, og dette gjelder også å sørge for at korrekt betalingsinformasjon er lagt inn. Hvis man oppdager feil ved bestillingen, anbefaler Norwegian at kundene tar kontakt med selskapets døgnåpne supportsenter på telefon eller chat.

Norwegian har videre vist til medlemsbetingelsene artikkel 4.2.:

"Det er ingen spesielle forhold eller restriksjoner knyttet til reiser, varer eller tjenester som er betalt med CashPoints, eller hvor Rewards brukes ved kjøp. De generelle reglene som gjelder kjøp (inkludert billetttype), gjelder likeledes for reiser betalt helt eller delvis med CashPoints". At dette fremgår at det på lik linje som ved andre bestillinger ikke kan endres betalingsmiddel etter at reisen er bestilt. Norwegian er ikke å belaste for feil bestilling gjort av klager, og selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde 894 CashPoints som han ønsket å benytte som delbetaling ved bestilling av reisen til Las Palmas. Klager har anført at han gjennomførte bestillingen på riktig måte, og at det fremgikk ny pris på skjermen, fratrukket CashPoints som ble innløst.

Norwegian har opplyst at det ikke er registrert noen feil ved systemet.

Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til hvorvidt det var noen feil med Norwegians system ved billettbestillingen. Saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klargjøres under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)

