

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få benytte CashPoints ved teknisk feil på Norwegians hjemmesider ved bestilling.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00175

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybilletter til Norwegians flyvning DY1116 fra Stavanger til Berlin - Schönefeld 25. mai 2017. Klager ønsket å betale reisen med CashPoints, men en teknisk feil gjorde at klager i stedet måtte kjøpe billetter uten å betale med CashPoints. Han kontaktet Norwegian umiddelbart etter bestillingen og ba om å få omgjort pengene til CashPoints.

En måned senere mottok klager svar fra Norwegian, hvor han ble forklart at omgjøring til CashPoints kun kan skje innen 24 timer etter bestilling. Klager hadde derfor ikke rukket denne fristen. På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om at CashPoints benyttes, og at han får tilbakebetalt innbetalte flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På bestillingsdagen 28. desember 2016 opplevde Norwegian ustabilitet og treghet i sine systemer. Dette påvirket også betaling med CashPoints. Kunden har i dette tilfellet blitt vist en feilmelding som informerer om "teknisk feil", noe klager også har vist gjennom fremlagt dokumentasjon.

Norwegian tar intet ansvar for feil i datasystemer som hindrer eller vanskeliggjør opptjening eller uttak av CashPoints, jf. medlemsprogrammet Reward sine medlemsbetingelser § 7.4:

"Flyselskapet Norwegian fraskriver seg ethvert ansvar som følge av feil ved datasystemer eller annet hos Reward partnere eller underleverandører, som hindrer eller vanskeliggjør opptjening eller uttak av CashPoints. Dette gjelder uavhengig av om feilen ligger hos flyselskapet Norwegian".

Klager valgte selv å gjennomføre bestillingen og betale reisen i sin helhet med kredittkort. Klager ble via chat oppfordret til å prøve igjen senere, men ble aldri opplyst om at det var mulig å omgjøre betalingen til CashPoints på et senere tidspunkt.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Det følger av Norwegians vilkår at selskapet fraskriver seg ansvar for feil ved datasystemer som hindrer uttak av CashPoints.

Klager fikk beskjed om at CashPoints på det aktuelle tidspunktet ikke kunne benyttes, men valgte å bestille billetter. Norwegian har opplyst at det ikke er mulig å belaste CashPoints manuelt etter at en bestilling er gjennomført.

Nemnda bemerker videre at det må legges til grunn at CashPoints normalt lar seg løse inn. Klager har sine poeng i behold, og kan benytte dem ved en senere anledning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Josefin Rydberg (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)