

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av kansellering. Covid-19.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2020-03191

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise DY1256 fra Oslo til Amsterdam da flyvningen ble kansellert grunnet Covid-19.

Reisen ble bestilt med to ulike bookingreferanser, hvor Norwegian tilbød refusjon i form av cashpoints for bookingref; U4K32O og klager akseptere dette. I ettertid har klager angret på dette valget, og ønsker derfor at Norwegian refunderer begge bookinger i form av pengebeløp. Norwegian bestrider dette og fastholder at det ikke er noen angrerett når man først har valgt utbetaling i form av cashpoints.

Klager krever at Norwegian refunder billettprisen for alle tre passasjerene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Klagers skulle reise fra Oslo til Amsterdam den 1. mai 2020.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 5. april 2020, mer enn to uker før avgang. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av

penger under Covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette.

I dette tilfellet har klager opplyst at de aksepterte Norwegians tilbud om cashpoints, men at de senere har angret seg. Det er uklart for nemnda om klager ble tilbudt refusjon samtidig som tilbud cashpoints. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger derfor til grunn at klager ikke fikk tilbud om refusjon. Norwegian har dermed ikke oppfylt sine forpliktelser etter forordningen, og klager har derfor i utgangspunktet krav på refusjon i form av penger.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav. En slik prosentvis utbetaling vil i kun utgjøre en liten prosentandel av forbrukerens krav, og mange forbrukere vil derfor være bedre tjent med å beholde sine cashpoints.

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis valget mellom refusjon eller å beholde cashpoints.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis valget mellom refusjon eller å beholde cashpoints.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)