

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet Covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02235

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til San Francisco via London den 3. september 2020. Flyvningene ble kansellert. Klager kontaktet Norwegian som rådet ham til å søke refusjon i form av Cashpoints. I ettertid har Norwegian kansellert alt av flyvninger fra Europa til USA, klager kommer seg ikke hjem, og ønsker sine Cashpoints omgjort til refusjon i form av penger, slik at han får kjøpt seg billett med et annet selskap.

Klager krever refusjon av billetten i form av penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D82803 og DI7173 ble kansellerte grunnet Covid-19 pandemien. Den 1. september 2020 aksepterte klager refusjon i form av Cashpoints, disse ble overført hans Cashpoints konto. Klager kan benytte sine Cashpoints frem til 31. oktober 2022.

I henhold til Norwegians regler og vilkår er det ikke mulig å endre refusjonen fra Cashpoints til penger.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegian har oppgitt at DY1494 og DY1495 ble kansellert som følge av Covid-19-pandemien.

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.

Norwegian har dokumentert at klager i dette tilfellet har samtykket til refusjon i form av cash-points + 20 %. Nemnda mener også at klager hadde et reelt valg. Klager må selv bære risikoen for at han ikke forstod at cash-points ikke kan konverteres til penger.

Klager valgte refusjon i form av cash-points, men ombestemte seg senere. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har inngått en avtale om refusjon i form av cash-points. At klager senere ombestemte seg gir ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen.

Avtalen om cashpoints ble inngått midt i pandemien, og nemnda kan ikke se at den reisende hadde rimelig grunn til å tro at poengene kunne benyttes til reiser på kort sikt slik den opprinnelige planen hans var. Nemnda bemerker at poengene er gyldige frem til 31. oktober 2022, noe som må antas å gi klager mulighet til å benytte den.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)