

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen for kansellert reise som følge av covid-19.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00432

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Norwegian for en reise fra Berlin via Oslo til Evenes den 17. april 2020. Flyvningen fra Berlin med DY1103 skulle lande kl. 11.30 i Oslo og han skulle reise videre med DY364 kl. 13.20. Returreisen skulle være den 24. april.

Avgangen fra Oslo ble imidlertid kansellert den 31. mars 2020 og klager ble booket om til en ny avgang samme dag, men denne hadde avreise fra Oslo kl. 07.30, altså før DY1103 fra Berlin skulle lande. På grunn dette og situasjonen med covid-19 og stengte grenser, valgte klager å ikke reise og den 5. april søkte han om refusjon av billettprisen på 12015 PLN. Klager mottok imidlertid ikke refusjon i penger, men i CashPoints på totalt 35373 som tilsvarer billettprisen + 20% verdi.

Klager henvendte seg igjen til Norwegian og krevde refusjonen utbetalt i penger, men Norwegian svarte han at så lenge han hadde fått refusjonen i cashpoints fordi han ba om dette, så kan ikke dette omgjøres i kontant refusjon. Klager hadde deretter en lengre klagekorrespondanse med Norwegian og anførte at han valgte refusjon i form av penger inn på sin konto og ikke i form av CashPoints. Dette godkjente Norwegian til slutt at han skulle få, men de informerte samtidig om refusjonen kunne ta tid siden de hadde svært mange henvendelser og refusjoner de skulle håndtere. Den 2. februar 2021 mottok klager et brev fra Norwegian med informasjon om at Norwegians Reward program ville settes på pause og bruk av CashPoints ikke ville være mulig så lenge Norwegian var i en restruktureringsprosess.

Klager krever billettprisen refundert i penger.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvar til nemnda.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda fatter vedtak basert på opplysningene som allerede har kommet frem i saken jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon av billettprisen hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken krevd refusjon og etter noe tid inngått en avtale med Norwegian at denne skal skje i form av kontant refusjon.

Norwegian har imidlertid 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.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Det er derfor rekonstruksjonsplanen som vil være avgjørende for hva klager mottar refusjon. Refusjonssummen gjennom rekonstruksjonsavtalen vil være maksimalt 5 % av prisen passasjerene har betalt for reisen, og kun en mindre (og hittil ukjent) del av dette vil bli utbetalt i kontanter.

Etter nemnda syn er dette en bristende forutsetning for klager da klager inngikk avtalen med Norwegian om refusjon i form av kontanter. Nemnda mener derfor at må kunne velge om klager vil beholde CashPointsene han allerede har mottatt eller gjøre krav på refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen i stedet for CashPoints, og at CashPointsene slettes mot en slik refusjon.

Nemnda antar at tilbakebetaling av innkrevde og refunderbare skatter og avgifter ikke er omfattet av Norwegians restruktureringsprosess. Dersom dette stemmer mener nemnda at klager kan kreve refusjon i form av penger for skatter og avgifter, og evt. at tilsvarende CashPoints slettes. For det tilfellet at slike skatter og avgifter er omfattet av restruktureringsprosessen anbefaler nemnda at Norwegian refunderer i tråd med rekonstruksjonsplanen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning, for det tilfellet at klager velger refusjon i form av penger.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian Air Shuttle refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet, eventuelt at klager beholder sine CashPoints dersom han gir Norwegian beskjed om at han heller vil beholde CashPoints.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)