

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter i kroner. Klager fikk kun tilbud om CashPoints.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01513

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og familien mellom Oslo og Venezia. Utreisen fra Oslo var med DY1856 den 27. juni 2020, mens hjemreisen fra Venezia var med DY1857 den 11. juli 2020.

Den 16. mars 2020 fikk klager tilbud om å kansellere reisen sin og få CashPoints. Klager anfører at han var redd for at Norwegian ville gå konkurs og usikker på hva som ville skje på grunn av covid-19-epidemien, så han valgte å be om CashPoints.

Overfor klager har Norwegian anført at han aksepterte tilbudet om å omgjøre billettene til CashPoints den 15. april 2020, og at han ved å akseptere dette tilbudet bekreftet å ha lest og akseptert vilkårene for å omgjøre billettverdien til CashPoints. Ifølge disse vilkårene kan ikke passasjeren kreve utbetaling i penger i ettertid.

Klager anfører at han imidlertid aldri fikk informasjon om at han kunne velge penger i stedet for CashPoints. Han fikk 12900 CashPoints overført til Norwegian-kontoen sin, men han ønsker å få dette omgjort til penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1856 og DY1857 ble kansellert som følge av reiserestriksjoner fastsatt av nasjonale myndigheter grunnet covid-19-pandemien.

Klager har allerede kontaktet Norwegians kundeservice, og han fikk refusjon den 15. april 2020. Norwegian har dermed oppfylt sine forpliktelser i tråd med EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klager fikk tilbud fra flyselskapet om å kansellere sin reise mot CashPoints i mars 2020, og aksepterte dette 15. april 2020. Nemnda legger til grunn at flyvningen på dette tidspunktet ikke var kansellert fra flyselskapets side.

Nemnda mener at informasjonen i tilbudet med henvisning til klagers rettigheter er tilstrekkelig. Klager har valgt CashPoints før flyvningen ble kansellert av flyselskapet, og dette valget er endelig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)