

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.
Covid-19. Billetter kjøpt med gavekort.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03432

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Kypros via Oslo den 14. mars 2020, men på grunn av Covid-19 ble reisen kansellert og klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av billettene. Norwegian har avslått kravet med den begrunnelse at reisen er betalt med CashPoints.

Klager har betalt reisen med et gavekort pålydende 1 800 kroner (kjøpt hos Norwegian) fra sine barn, 3 308 CashPoints og 120 kroner med Norwegians kredittkort. Totalt kostet flybillettene 5 228 kroner, og det er dette beløpet klager krever refundert i form av en pengeoverføring og ikke CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt kommentar til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Ut fra dokumentasjonen i saken er det noe usikkert om klager opprinnelig aksepterte refusjon i CashPoints og deretter trakk dette og ønsket refusjon kontant, eller om refusjon i CashPoints aldri er akseptert. Etter nemndas syn, er dette som det fremkommer nedenfor imidlertid uten nevneverdig betydning, da reisen opprinnelig i det alt vesentlige er betalt med CashPoints. Det bemerkes i denne sammenheng at også gavekortet var i CashPoints.

Ved kansellering skal passasjeren 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.

Det er ikke dokumentert fra Norwegians side at klager opprinnelig godtok refusjon i CashPoints, selv om de skriver dette i e-post til klager. Spørsmålet er om klager, uavhengig av et eventuelt samtykke, må godta refusjon i form av CashPoints, eller om klager kan kreve full refusjon av reisen i form av penger. Norwegian har etter det opplyste fra klager avslått klagers krav om penger med den begrunnelse at betalingen skjedde med CashPoints.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder "hele billettprisen". I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med CashPoints eller andre former for verdikuponger mener nemnda at "hele billettprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med CashPoints kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet. Ved kjøp delvis med CashPoints og delvis med penger må refusjonen skje på samme måte.

Nemnda forstår det slik at begge klagers bookinger fullt ut er refundert i CashPoints. I og med at klager betalte 120 kroner av billetten i tillegg til bruken av CashPoints skal dette beløpet refunderes i penger, mot at tilsvarende antall CashPoints slettes. Ut over denne refusjonen på kr 120 har klager ikke ytterligere krav på refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold, med unntak av at kr 120 refunderes i penger mot tilsvarende reduksjon av refunderte CashPoints.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)