

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02847

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Oslo til Mallorca for reise 23. april 2020 med DY1736. Den 18. mars ble klager informert om at flyvningen var kansellert. Da klager skulle søke refusjon på billetten fikk han kun mulighet til å velge cash points. Klager ønsker ikke cash points, men full refusjon på sin konto.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av den ubenyttede flybilletten kroner 4 052.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte refusjon i form av CashPoints. Når man fyller ut søknad om CashPoints på Norwegians hjemmeside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man ikke kan gjøre om CashPoints til kontant refusjon.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 18. mars, 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.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke sannsynliggjort at klager fikk en reell mulighet til å velge mellom refusjon i form av penger og CashPoints. Norwegian har derfor ikke dokumentert at klager har gitt til samtykke til refusjon med CashPoints. Nemnda mener således at klager har rett på refusjon i form av penger.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers billett til hans konto.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)