

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at CashPoints omgjøres til kontant refusjon.

Dato

06.04.2022

Saksnummer

2021-01870

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes tre barn skulle reise med Norwegian tur-retur Oslo-Palma Mallorca den 8.–17. juli 2020. Klager mottok beskjed fra Norwegian den 16. juni 2020 om at returen var endret til 18. juli 2020. Klager kunne av den grunn ikke benytte billettene, og måtte avbestille reisen i sin helhet. På nettsiden til Norwegian var det kun mulig å enten velge refusjon i form av CashPoints, eller å endre dato på bestillingen. Endring av reisedato var ikke aktuelt, så klager følte hun ikke hadde annet valg enn å motta CashPoints. Norwegian bekreftet å ha overført CashPoints til klager den 4. juli 2020. Klager har forsøkt å kommunisere med chatbot, men det var vanskelig å føre en dialog.

Klager kontaktet selskapet via nettsiden den 16. oktober 2021, der hun ba om refusjon av billettene i stedet for CashPoints. Klager krever refundert 13 800 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte refusjon i form av CashPoints den 4. juli 2020, og mottok 20% mer CashPoints enn det bestillingen var verdt. Klager har ved sitt valg akseptert vilkårene som fastslår at en refusjon av CashPoints er bindende, og ikke kan omgjøres til penger ved en senere anledning. Da klager aksepterte disse vilkårene da de søkte om refusjon, kan vi ikke imøtekomme kravet om tilbakebetaling av penger. Norwegian viser til vedlagt dokumentasjon.

Videre har vi tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004.

Det følger av forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om forsinkelsen eller kanselleringen 2 uker før avgang, jf. underpunkt (i).

Passasjerene ble informert om ruteendringen mer enn 2 uker før avgang, og har derfor ikke krav på erstatning etter forordningen.

Nemnda bemerker

Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avreise, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Ved kansellering skal passasjeren gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger kan aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19 pandemien. Det understrekes likevel at refusjon i form av verdikuponger o.l. kun er mulig så lenge passasjeren har gitt sitt samtykke til dette.

I dette tilfellet har Norwegian vist til at klager fikk flere alternativ, og valgte refusjon i form av CashPoints. Klager har anført at Norwegian kun ga valgmulighet om endret dato på bestilling eller CashPoints.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder om covid-19 «KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien», der det i punkt 4 heter:

«Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.».

Gyldighetsperioden for CashPoints er mer enn 12 måneder, og det er mer enn 12 måneder siden refusjonen i CashPoints. Det følger dermed av EU-kommisjonens veileder om covid-19 at klager bør ha rett til å be om å få refusjon i penger isteden. Etter forordningen har passasjeren rett til å få opplyst valget mellom refusjon og omruting. Nemnda legger til grunn at klager ikke har fått opplysning om muligheten for refusjon, og denne retten er etter nemndas oppfatning fremdeles i behold.

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager. De utstedte CashPoints, inkludert 20%-tillegget, kan da slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)