

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i form av penger, da CashPoints ikke kan benyttes.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00061

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle reise fra London til Alicante med Norwegian den 17. august 2020 (D82436), med retur den 29. august 2020 (D82439)

I mai 2020 var klager i kontakt med kundeservice for å diskutere sine alternativer grunnet pandemien. Klager fikk beskjed om at de ikke kunne få refusjon i form av penger ettersom de hadde kjøpt både flex- og Low-cost billetter, og at deres eneste mulighet var å endre til CashPoints. Klager var skuffet, men anså det ikke som et problem da hun ble fortalt at hun kunne booke flyvninger til Alicante når flyvningene for august 2021 ble utgitt.

Den 10. juni 2020 fikk klager en bekreftelse på kansellerte flyvninger.

Den 8. oktober 2020. Klager skulle bruke CashPoints til å booke reise, men måtte sende mail til kundeservice da ingen flyvninger til Alicante var tilgjengelige.

Klager hadde ikke noe annet alternativ enn å motta CashPoints, ettersom ingen flyvninger var tilgjengelige for ombooking i 2021. Da tilgjengelige flyvninger for 2021 ble utgitt flyr ikke Norwegian lenger til klagers destinasjon. Klager krever derfor refusjon ettersom poengene ikke kan benyttes. I januar 2021 fikk klager beskjed at de ikke hadde rett på refusjon, da de hadde akseptert CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Til klager direkte har Norwegian svart at klager ikke kan få refusjon i form av penger, da hele beløpet har blitt refundert i form av CashPoints. Når en leverer søknad om CashPoints må en akseptere vilkår som sier at forespørselen er bindende. Så fort det er søkt vil kostnaden for hele bookingen for alle passasjerene bli konvertert til CashPoints. Krav om refusjon i form av

penger vil ikke bli akseptert etter krav om CashPoints er sendt inn. Norwegian påpeker i tillegg at de forstår at tilgjengeligheten av ruter er redusert grunnet Covid-19, men at når reiserestriksjonene mykner opp og flyselskapene kan operere mer normalt igjen, så vil det bli mer utvalg i ruter. Norwegian håper klager da finner muligheten til å benytte CashPoints.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

EU-forordning 261/2004 gir rett til valget mellom refusjon eller omruting dersom et fly blir innstilt, jf. artikkel 5 og 7. En forutsetning for at forordningen skal komme til anvendelse er at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen på tidspunktet denne blir kansellert, jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a jf. nr. 1. Det er slik nemnda ser det ikke holdepunkter for at flyvningen var kansellert på tidspunktet klager inngikk en avtale om refusjon i form av CashPoints med Norwegian (i mai 2020 ifølge klager). Flyvningen med Norwegian ble ifølge klager først kansellert den 10. juni 2020. Forordningen vil derfor ikke komme til anvendelse, selv om Norwegian senere kansellerte billettene.

Når klager selv avbestilte, er det billettvilkårene som regulerer i hvilken grad klager har krav på noen form for refusjon. Dette gjelder også der årsaken til avbestillingen er at man ikke kan eller vil reise på grunn av covid-19. Klager hadde i henhold til opplastet reisedokument kjøpt billetter i kategorien "Lowfare" og "Flex". Lowfare er etter billettvilkårene ikke refunderbar. Ut fra det nemnda kan se er imidlertid Flex refunderbar.

Klager hadde i utgangspunktet ikke krav på noen form for refusjon av billettprisen som utgjorde LowFare-billetten, men ble likevel tilbudt CashPoints av Norwegian.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet har inngått en avtale om refusjon i form av CashPoints. At klager senere ombestemte seg grunnet rutetilbudet, gir ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen.

Når det gjelder summen som utgjorde Flex-billetten er nemnda av den oppfatning at klager burde blitt tilbudt refusjon i form av penger for denne. Klager fikk ikke tilbudet om dette. Norwegian har heller ikke overfor nemnda forklart hvorfor.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i refusjon i form av penger for delen som utgjorde LowFare-billetten. Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer den delen som utgjorde Flex-billetten til klager, i form av penger. CashPointsene for denne kan da slettes.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i refusjon av LowFare-billetten. Nemnda anbefaler likevel at Norwegian refunderer summen som utgjør Flex-billetten til klager, i form av penger. CashPoints for denne kan da slettes.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)