

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i form av penger da avtalevilkårene for bruk av CashPoints er endret. Kravet er oppstått i forbindelse med rekonstruksjonsplanen i Norwegian.

Dato

23.02.2022

Saksnummer

2021-01387

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

I april 2020 ble klagers billett med Norwegian for en reise fra Bergen til London kansellert som følge av covid-19 pandemien. Denne reisen kostet NOK 2057 og var betalt med kort. Klager valgte å motta refusjon av billettprisen i form av CashPoints + 20% ekstra i verdi. Da klager skulle bestille billetter og betale med CashPoints høsten 2021 var det innført restriksjoner for bruk av poengene. Det kunne ikke brukes mer enn 1000 CashPoints per bestilling og resten måtte eventuelt betales med kort. Klager henvendte seg til Norwegian og krevde at reisen skulle betales i sin helhet med poengene og at det innbetalte beløpet skulle refunderes.

Klager fikk avslag på sin klage med begrunnelsen at hun hadde godtatt vilkårene for CashPoints da hun mottok refusjon våren 2020. Klagers innsigelse er at vilkårene er blitt endret etter at hun fikk refusjon og uten at hun har samtykket til dette. Klager viser til EU-kommisjonens anbefaling ved bruk av vouchere som refusjon under pandemien og at de i denne anbefaling har uttrykt at slike vouchere eller bonuspoeng bør refunderes dersom de ikke blir brukt.

På bakgrunn av dette krever klager at hun mottar refusjon av sin billett med NOK 2057 i penger i stedet i stedet for CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager mottok en epost fra Norwegian i april 2020, som klager oppfattet som en kansellering av sin flyvning. Basert på innholdet i denne mailen mener nemnda at det er sannsynlig at flyvningen ennå ikke var kansellert, men at klager ble tilbudt en utvidet mulighet for selv å avbestille mot cashpoints + 20%, rettigheter hun ellers ikke ville hatt basert på billettvillekårene (low fare).

I dette tilfellet har klager opplyst at hun aksepterte Norwegians tilbud om CashPoints + 20% ekstra verdi. og det ble ved aksept av tilbudet inngått en bindende avtale mellom Norwegian og klager. Det klare utgangspunktet er at avtaler skal holdes. Dersom flyselskapet skal ha lov til å gjøre slike endringer som klager beskriver, må dette komme tydelig fram i avtalevilkårene. Når avtalevilkårene endres kan det føre til at forbrukeren ikke lenger ønsker å være med på avtalen. Forbrukeren skal ikke låses til en endret avtale som har dårligere vilkår eller enn den opprinnelige avtalen.

Forbrukerrepresentant Borgar fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager kan benytte Cashpoints med de vilkår som gjaldt da avtalen ble inngått.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)