

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utløpte CashPoints. Klagers flyreise, delvis betalt med CashPoints, ble kansellert.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01050

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medreisende mellom Oslo og Antalya, med utreise med DY1262 den 1. april 2020 og hjemreise med DY1261 den 11. april 2020. Klager anfører at reisen ble kansellert, og hun har opplyst om at hun sendte inn krav om refusjon den 15. mars 2020 til Norwegian. Reisen var delvis kjøpt med bruk av gavekort til en verdi av 6000 kroner. Gavekortene ble omgjort til CashPoints, som så ble brukt som betaling.

Klager har oppgitt at Norwegian tilbakeførte de 6000 brukte poengene til klagers CashPoints-konto, og refunderte det resterende beløpet i penger.

Klager oppdaget så at Norwegian den 2. januar 2021 hadde fjernet 6000 CashPoints fra kontoen hennes. Hun anfører at hun kontaktet selskapet da hun oppdaget dette, og hun fikk først beskjed om at dette kun var midlertidig. Poengene er imidlertid aldri blitt tilbakeført. Klager anfører at hun senere har fått beskjed om at hun må sende inn dokumentasjon, noe hun har gjort, uten at hun har fått noen flere svar fra selskapet. Klager oppgir også at forsikringsselskapet ikke vil dekke CashPoints-delen av bestillingen.

Klager krever at Norwegian tilbakebetaler 6000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer, på tross av anmodning om dette.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaer i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av klagers forklaring legger nemnda til grunn at klagers reise mellom Oslo og Antalya den 1. april 2020 ble kansellert av flyselskapet, og som følge av dette ba klager om refusjon den 15. mars 2020. Nemnda legger således til grunn at kanselleringen skjedde mer enn to uker før avgang, og klager har dermed uansett ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Klager har oppgitt at Norwegian tilbakeførte de 6000 brukte poengene til CashPoints-kontoen hennes og refunderte det resterende beløpet i penger. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian således har gitt klager refusjon av hele billettprisen i henhold til EU-forordningen artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Det er opplyst for nemnda at 6000 poeng ble fjernet fra klagers konto den 2. januar 2021. Nemnda forstår det slik at Norwegian mener at dette er fordi den opprinnelige gyldighetsperioden er utløpt. Etter nemndas syn må gyldigheten vurderes på nytt fra refusjonstidspunktet når selskapet kansellerer reisen.

Spørsmålet blir så om klagers poeng skal ha gyldighet som alminnelige CashPoints (ut året + to år) eller med gavekortvilkår (ut året + ett år), slik det opprinnelige gavekortet hadde.

Nemndas flertall (lederen og bransjerepresentantene) mener at den nye gyldigheten skal regnes fra refusjonstidspunktet og med de vilkårene gavekortet opprinnelig hadde (ut året + ett år). Nemndas mindretall (forbrukerrepresentantene) mener at den nye gyldigheten skal regnes med de vilkårene som generelt gjelder for CashPoints (ut året + to år), fordi annet ikke fremgår av vilkårene for CashPoints.

Nemnda anbefaler at Norwegian gir klager nytt gavekort, med gyldighet etter reglene for gavekort, i tråd med flertallets synspunkt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian gir klager nytt gavekort, med gyldighet etter reglene for gavekort.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)