

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01672

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie (tre personer) hadde bestilt fire flyreiser med Norwegian på forskjellige destinasjoner våren 2020. Reisene ble kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Reisen var bestilt på fire forskjellige reservasjoner; PJVAVX, PKI3LB, MZL3HO og U7P8Z8. Tre av reservasjonene er refundert fra klagers bank.

Den siste reservasjonen, U7P8Z8, er ikke refundert da den ble bestilt med betaling via en annen bank. Dette var en reise fra Tallinn til Oslo den 14. mai 2020 med DY1061.

Norwegian hevder klager aksepterte refusjon i form av cash points, dette stemmer på en måte da klager ikke fant noen annen måte å søke refusjon på på tidspunktet. Men da det over nyhetene ble annonsert mulig konkurs hos Norwegian, ønsket klager istedet full refusjon da hun var urolig for flyselskapets fremtid.

Klager krever full refusjon av den siste reservasjonen, U7P8Z8 pris USD 184,10.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mer enn en måned før avreise mottok klager en e-post med flere muligheter for refusjon. Hun kunne velge mellom, cash points, full refusjon eller å booke om reisen til et senere tidspunkt. Klager valgte cash points. Norwegian viser til fremlagt dokumentasjon.

Da klager har akseptert refusjon i form av cash points, kan Norwegian ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker

Norwegian har oppgitt at DY1061 ble kansellert som følge av Covid-19-pandemien.

Ved kansellering skal passasjeren 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.

I dette tilfellet fikk klager i e-post fra Norwegian med muligheten til å velge:

- refusjon (Cash refund)
- refusjon i form av cash-points med 20 % påslag
- ombooking til et senere tidspunkt

Klager valgte refusjon i form av cash-points, men ombestemte seg senere. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har inngått en avtale om refusjon i form av cash-points. At klager senere ombestemte seg gir ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen.

Nemnda anbefaler etter dette at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Joachim Sponheim (SAS)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)