

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon i form av penger (ikke CashPoints).  
Anførsel om manglende tilbud om refusjon i form av penger.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2021-00094

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 11. september 2020 kjøpte klager flybilletter hos Norwegian. Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Bergen til Tenerife med Norwegians flyvning DY1820 den 29. desember 2020 (retur den 5. januar 2021). Klager betalte 5 341 NOK med kort og 181 NOK med CashPoints.

Den 30. oktober 2020 fikk klager en e-post hvor det ble informert om at flyvningen var kansellert grunnet covid-19. Dessverre ble muligheten for refusjon i form av penger ikke tilbudt. Klager valgte derfor å godta refusjon i form av CashPoints.

Klager bestilte så en ny reise fra Bergen til Riga. Planlagt avreise var den 20. desember 2020 via Oslo (DY611 og DY1072), med retur den 8. januar 2021 (DY1073 og DY622). Reisen kostet 4 318 NOK og klager benyttet CashPoints til å betale. Den 10. november 2020 fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet covid-19. Heller ikke denne gangen ble klager tilbudt refusjon tilbake til kortet, og refusjon ble foretatt i form av CashPoints.

Klager sendte en klage til Norwegian den 20. november 2020. Da hun registrerte klagen hos Transportklagenemnda hadde hun ikke fått respons på denne. Mens saken har ligget i kø for behandling av nemnda mottok klager et svar fra Norwegian, hvor de anfører at hun ikke har rett på refusjon i form av penger, da hun godtok refusjon i form av CashPoints.

I og med at Norwegian har kansellert flyvninger ut av landet har ikke klager tenkt til å benytte seg av Norwegian sine tjenester, og ber om at Norwegian refunderer pengene tilbake til hennes kort.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har Norwegian svart at de ikke kan imøtekomme klagers krav om refusjon i form av penger, da hele beløpet har blitt gitt i form av reisekreditt (CashPoints). Når en sender inn forespørsel om CashPoints må en akseptere vilkår og regler for refusjon, hvor det fremgår at forespørselen er bindende. Når forespørselen er sendt inn, vil bookingen i sin helhet bli konvertert til CashPoints. Krav om refusjon i form av penger vil ikke bli akseptert i ettertid.

## **Nemnda bemerker**

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

Begge de aktuelle kanselleringene ble varslet mer enn to uker før planlagt avgang, og klager har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon og 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 passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Nemnda vurderer først bookingen fra Bergen-Tenerife (tur/retur).

Basert på fremlagt dokumentasjon mener nemnda at klager fikk en reell mulighet til å søke om refusjon i form av penger etter kanselleringen. Det vises til ordlyden i mailen fra Norwegian datert 30. oktober 2020, avsnitt nr. 6, hvor det står "You can submit a claim for reimbursement online here". Nemnda mener muligheten for refusjon i form av penger var tilstrekkelig opplyst i mailen slik det sto, selv om Norwegian med fordel kunne gjort alternativet enda mer synlig for leseren. Slik nemnda ser det, valgte klager refusjon i form av CashPoints, som ga en tilleggsutbetaling på 20%, og inngikk med dette en avtale om refusjon i form av CashPoints. Ifølge Norwegians vilkår, kan denne avtalen ikke omgjøres av klager. Nemnda bemerker også at deler av summen opprinnelig var betalt med CashPoints, og at klager uansett kun hadde hatt rett på refusjon i form av CashPoints for denne delen av beløpet, da dette var betalingsmiddelet benyttet ved bookingen.

EU-kommisjonen har kommet med en veileder i tilknytning til covid-19 om refusjon i form av voucher, der det fremgår at passasjerene i enkelte tilfeller bør kunne be om omgjøring av voucheren til penger. Denne anbefalingen kommer ikke til anvendelse i klagers sak, da det er under 12 måneder siden refusjonen i CashPoints.

Nemnda vurderer deretter klagers booking fra Bergen til Riga.

Etter hva nemnda kan se av e-posten om kansellering fra Norwegian, inneholdt denne samme opplysning om muligheten for refusjon som den forrige. Denne bookingen var uansett betalt med CashPoints.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder "hele billettprisen". I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med CashPoints eller andre former for verdikuponger mener nemnda at "hele billettprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med CashPoints kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Basert på ovenstående vurdering kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon i form av penger/konvertering av CashPoints.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)