

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om konvertering av CashPoints til kontanter, samt refusjon av innenriksreise.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00777

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde flybilletter for tur/returreise Los Angeles-Oslo via London med flyselskapet Norwegian. Planlagt avreise var 14. mai 2020 med Norwegian's flyvning DI7096 og D82806, og retur den 25. mai 2020 med D82801 og DI7095.

Klager har anført at Norwegian kansellerte flyvningene grunnet covid-19. Han kan ikke finne kopi av e-post om dette, men lurte på om han fikk melding via telefon eller om han kanskje slettet e-posten. Uansett fikk de ingen mulighet til å be om refusjon i form av kontanter. De ble tvunget til å godta CashPoints. Klager gjorde motvillig dette for å ikke miste pengene fullstendig. Han hadde en plan om å benytte CashPointsene på en identisk reise når pandemien var over. Klager anfører at denne prosessen ser ut til å være lik klagen behandlet av Transportklagenemnda tidligere (se link til artikkel hos flysmart24).

Siden den gang har Norwegian lagt ned rutene mellom Los Angeles og Oslo. Klager og hans kone er fast bosatt i USA, og har således ikke mulighet til å benytte seg av CashPointsene. CashPointsene er med dette verdiløse for klager.

Etter at klager fant ut at rutene ble lagt ned, kontaktet han Norwegian vedrørende omgjøring av CashPoints til kontanter. Norwegian svarte ved å etterspørre detaljer om billettene. Klager gjorde som forespurt, men fikk ikke svar. Dette til tross for at han kontaktet de syv uker senere for en oppdatering. Klager anser Norwegian sin manglende tilbakemelding som et avslag, og har derfor brakt saken inn for Transportklagenemnda.

Klager med reisefølge hadde i tillegg enveisbilletter fra Oslo til Harstad den 19. mai 2020 (DY368). Klager husker ikke lengre om flyvningen ble kansellert fra Norwegian sin side, eller om de lot han kansellere den grunnet kanselleringen av LAX-OSL. Klager spurte

Norwegian om bekreftelse på dette flyet også, men har ikke fått svar. Klager krever refusjon i form av kontanter også for disse billettene.

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

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Da billettene mellom Los Angeles og Oslo og Oslo og Harstad er separate billetter/ bestillinger, må de vurderes hver for seg. Nemnda har for ordens skyld delt opp vurderingen i to: 1) Flyvningen mellom Los Angeles og Oslo via London og 2) Flyvningen mellom Oslo og Harstad.

#### **1) Flyvningen mellom Los Angeles og Oslo**

Klager har anført at flyvningene knyttet til Los Angeles-billettene ble kansellert fra Norwegian sin side. Da han skulle forespørre refusjon var det kun mulig å velge CashPoints. Klager har ikke funnet kopi av varselet han mottok om kansellering. Han har imidlertid forsøkt å få en bekreftelse fra Norwegian på dette i etterkant uten å motta noe svar. Norwegian har ikke fremmet tilsvaer til nemnda og imøtegått klagers påstand om at disse flyvningene ble kansellert. Nemnda legger med dette klagers forklaring til grunn.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller uansett bort i tilfeller hvor passasjerer har blitt opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. I og med at klager mottok bekreftelse på Cashpoint-forespørsel i mars 2020 legger nemnda til grunn at klager ble opplyst minst to uker før avgang. Kanselleringen gir med dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Dette gjelder uavhengig av årsaken til flyselskapets kansellering. EU-kommisjonen har tydeliggjort at selskapet kan tilby voucher/kuponger som alternativ, men at dette må godkjennes av passasjerer. Basert på klagers forklaring fikk han ikke noen reell mulighet til å velge refusjon i form av penger, slik han skulle etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Nemnda mener klager med dette i utgangspunktet har rett på refusjon i form av penger.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Dersom klager ønsker det mener nemnda at han kan gjøre krav på refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen istederfor CashPoints, og at CashPointsene slettes mot en slik refusjon. Nemnda mener at klager eventuelt også kan velge å heller beholde CashPointsene han allerede har mottatt. Refusjonssummen gjennom rekonstruksjonsavtalen vil være maksimalt 5 % av prisen passasjerene har betalt for reisen, og kun en mindre del av dette vil bli utbetalt i kontanter.

Nemnda antar at tilbakebetaling av innkrevde og refunderbare skatter og avgifter ikke er omfattet av Norwegians restruktureringsprosess. Dersom dette stemmer mener nemnda at klager kan kreve refusjon i form av penger for skatter og avgifter, og evt. at tilsvarende CashPoints slettes. For det tilfellet at slike skatter og avgifter er omfattet av restruktureringsprosessen anbefaler nemnda at Norwegian refunderer i tråd med rekonstruksjonsplanen.

## 2) Flyvningen fra Oslo til Harstad

For denne flyvningen har klager anført at han ikke husker riktig om denne ble kansellert fra flyselskapet sin side, eller om han fikk lov til å kansellere grunnet kanselleringen av reisen fra Los Angeles.

Nemnda finner det uklart om flyvningen rent faktisk ble kansellert før klager ba om refusjon i form av CashPoints. Basert på fremlagt brev fra Norwegian vedrørende OSL-EVE datert 17. og 18. mars mener nemnda det virker som at flyvningen ikke var kansellert. Kanselleringen kan imidlertid ha skjedd i etterkant av mailene, og før klager ba om refusjon i form av CashPoints.

Dersom flyvningen faktisk ble kansellert fra Norwegian sin side, legger nemnda til grunn at klager ble klar over dette minst to uker før avreise. Det vises til innsendt CashPoint-forespørsel. Standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 er dermed ikke aktuelt.

Dersom flyvningen ble kansellert fra Norwegian sin side før klager ba om en form for refusjon, mener nemnda at klager i likhet med Los Angeles-flyvningen i utgangspunktet kan kreve refusjon i form av penger, jf. EU-forordning 261/2004. Dette begrunnes i at klager isåfall ikke fikk en reell mulighet til å velge refusjon i henhold til forordningens artikkel 8. Nemnda viser imidlertid til ovenstående redegjørelse vedrørende Norwegian sin rekonstruksjon, som også vil gjelde for eventuell refusjon av flyvningen fra Oslo til Harstad.

Dersom flyvningen fra Oslo til Harstad ikke ble kansellert, er det i utgangspunktet billettreglene, eller eventuelt andre avtaler mellom passasjeren og flyselskapet som vil være avgjørende for refusjonsspørsmålet. Slik nemnda ser det har klager da inngått en bindende avtale om refusjon i form av CashPoints for denne.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer Los Angeles-billettene i henhold til rekonstruksjonsplanen dersom klager ønsker dette istedenfor de mottatte CashPointsene. Det samme gjelder flyvningen fra Oslo til Harstad dersom det er slik at denne ble kansellert.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gøran Jenssen (Widerøe)