

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omgjøring av CashPoints til ordinær refusjon. Nedlagt flyrute.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00239

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly med Norwegian fra Oslo til Orlando den 25. juni 2020 (DY7051).

Reisen ble kansellert den 19. mai 2020 grunnet covid-19. Klager ble tilbudt å velge mellom ordinær tilbakebetaling eller CashPoints (med 20% tillegg). Klager valgte å ta ut refusjon i form av CashPoints for å kunne reise til Orlando senere når det åpner opp igjen.

Helt frem til nyttår har Norwegian hatt billetter liggende ute for reise til Orlando. Da Norwegian nå har avsluttet sitt langdistanseprogram får ikke klager brukt sine CashPoints. Klager har et hus i Florida, og det er dit de reiser. Klager har ikke bruk for CashPoints for å reise til noen andre steder. Klager har vært i kontakt med Norwegian for å forsøke å få omgjort CashPoints til ordinær refusjon, ettersom Norwegian ikke lenger tilbyr reisen klager ønsker. Klager har imidlertid fått avslag. Klager mener dette bør være mulig for passasjerer som har fått CashPoints for en nedlagt rute. Klager mener Norwegian har endret forutsetningene og dermed bør gi mulighet for ordinær refusjon (uten de ekstra 20%). I motsatt fall sitter klager igjen med et tap på rundt 18 000 NOK.

Basert på ovenstående ønsker klager å få omgjort CashPoints til ordinær tilbakebetaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar i saken. Til klager direkte har Norwegian svart at alle flyvninger til og fra USA dessverre har blitt suspendert. Norwegian har i tillegg skrevet at klager opprinnelig forespurte refusjon i form av CashPoints, og at så fort dette er prosessert, vil det ikke være mulig å konvertere tilbake til penger. Så langt er fristen for å innløse poengene 31. desember 2021 (avgangsdato kan være frem til slutten av oktober 2022).

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Nemnda kan da treffe vedtak basert på de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. § 5-3 (3).

Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avreise, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger kan aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19 pandemien. Det understrekes likevel at refusjon i form av verdikuponger o.l. kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

I dette tilfellet er det ikke bestridt at klager fikk flere alternativer, og valgte refusjon i form av CashPoints. Tvisten knytter seg til om klager på grunn av Norwegian's nedleggelse av langdistanseflyvninger (inkludert klagers destinasjon) vil kunne kreve at CashPoints blir omgjort til refusjon i form av penger. Klager har anført at Norwegian har endret forutsetningene.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder om covid-19 "KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien", der det i punkt 4 heter:

"Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom."

Gyldighetsperioden for CashPoints er mer enn 12 måneder, og det er mer enn 12 måneder siden refusjonen i CashPoints. Det følger dermed av EU-kommisjonens veileder om covid-19 at klager bør ha rett til å be om å få refusjon i penger isteden.

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager. De utstedte CashPoints, inkludert 20%-tillegget, kan da slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer hele billettprisen til klager.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)