

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering. Klager har fått betaling i CashPoints

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-02423

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle reise med Norwegian fra Oslo til Edinburg den 25. juni 2020, men flyvningen ble kansellert. Norwegian har i ettertid gitt klager 5 172 CashPoints for den kansellerte reisen, til tross for at klager har fremsatt krav om refusjon i form av penger.

Klager krever at Norwegian refunderer billett-kostnaden pålydende 4 814 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har selskapet svart at de dessverre ikke kan imøtekomme kravet om utbetaling av ubenyttede flybilletter da de allerede har utbetalt dem i form av CashPoints. Da klager sendte sin anmodning om å få utbetalt billettene i CashPoints ble Norwegians vilkår og betingelser akseptert, og disse opplyser at når CashPointst er utbetalt kan ikke dette endres.

### Nemnda bemerker

Klager ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt flyvning, og har da ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 c) i).

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.

Norwegian har svart klager at det ble valgte refusjon i form av CashPoints. Klager har bestridt dette. Nemnda kan ikke se at det er dokumentert i Norwegians svar til klager at det ble valgte CashPoints. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer kostnadene for billettene til klager i penger, altså kr 4 814, og at de overførte 5 172 CashPoints slettes.

**Vedtak**

Transportklagenemda anbefaler at Norwegian refunderer flybillettene med 4 814 NOK, og at de overførte CashPoints slettes.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)