

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet kansellering.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00261

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (totalt 5 personer) skulle reise fra Oslo til Madrid den 20. juni 2020 med DY1720 og Madrid til Oslo den 4. juli 2020 med DY1721. Denne flyvningen ble kansellert. Da klager fikk beskjed om kanselleringen prøvde han å få refundert billettene via Norwegian sin hjemmeside. På nettsiden var det ikke mulig å velge annen løsning enn å velge CashPoints med 20% tillegg som refusjon, dette mener klager ikke er lovlig ved kansellering av en billett. Det skal være mulig å få pengene tilbake.

Klager var i kontakt med flyselskapet via chat, mail og telefon. Har fått beskjed om at CashPoints var eneste mulighet ved vanlig økonomibillett.

Klager ønsket ikke CashPoints i utgangspunktet, men fikk aldri annen mulighet til å få refundert reisen på. Klager krever å få billetten for seg og sine medreisende tilbakebetalt i form av penger. Billetten kostet NOK 14 493 og han har mottatt 17391 i CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har Norwegian svart:

Den 14. juni 2020 har Norwegian overført 17391 CashPoints til klagers profil.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering kan gi passasjerer rett til standarderstatning. Flyselskapet fritas fra å utbetale standarderstatning dersom det godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Dette gjelder imidlertid ikke dersom passasjerer blir opplyst om kanselleringen minst to uker før avreise jf. artikkel 5 bokstav c (i). I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 20. mai 2020, altså mer enn to uker før avreise den 20. juni 2020. Klager har derfor ikke rett på 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. Det er understreket av EU-kommisjonen at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette. Klager har anført at han hele tiden ønsket refusjon av billettene i form av penger, men at han ikke ble tilbudt dette.

Nemnda har undersøkt mailen klager mottok fra Norwegian den 20. mai 2020. Slik nemnda ser det gir mailen tre muligheter. Muligheten til å velge CashPoints+20 ekstra eller ombooking på en senere dato kommer tydelig frem som alternativer. Videre står det "If you purchased a Flex or PremiumFlex Ticket, or you simply want to claim a refund, you can also cancel your booking and submit a claim for reimbursement online here". Nemnda mener alternativet etter sin ordlyd gir passasjerer muligheten til å søke om refusjon av billetten, jf. ordlyden "or if you simply want to claim a refund". Klager har imidlertid anført at alternativet ikke var tilgjengelig på Norwegian sine nettsider. Han skal også ha kontaktet Norwegian pr. chat, hvor de skal ha informert at refusjon i form av penger ikke var mulig. Norwegian har ikke imøtegått klagers påstander vedrørende dette, og nemnda legger derfor klagers versjon til grunn. Slik nemnda ser det ble klager i denne saken feilinformert om sine rettigheter etter EU-forordning 261/2004.

I et tilfelle som ovenfor mener nemnda at klager i utgangspunktet har rett på refusjon i form av penger, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8, da han ikke hadde reell mulighet til å velge 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 istedet for 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 (og hittil ukjent) del av dette vil bli utbetalt i kontanter

Nemnda antar at tilbakebetaling av innkrevde og refunderbare skatter og avgifter ikke er omfattet av Norwegians restrukturering. 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 restruktureringen anbefaler nemnda at Norwegian refunderer i tråd med rekonstruksjonsplanen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet klager velger refusjon har klager også krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen dersom klager ønsker dette. Nemnda anbefaler imidlertid at dette kun gjøres dersom klager fremsetter et ønske om dette.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)