

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omgjøring av CashPoints til kontant utbetaling etter nedleggelse av Norwegians langdistanseruter på USA

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00281

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to billetter hos Norwegian for en reise fra Boston til London 20. juli 2020 og med retur den 5. august 2020. Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19 pandemien. Klager fikk tilbud om vanlig refusjon eller refusjon i CashPoints. Klager valgte CashPoints. I begynnelsen av 2021 kansellerte Norwegian alle flyruter på USA. Poengene er med dette ubrukelige for klager som bor i USA. Klager sendte inn en forespørsel om refusjon i form av penger i stedet, men fikk avslag på dette. Klager viser til at hun ikke fikk noen informasjon om eller kunne vite at Norwegian ville nedlegge disse rutene da de valgte CashPoints som refusjon. Planen deres var å utsette reisen på grunn av pandemien og det er dermed ikke lenger mulig.

Klager krever 27092 CashPoints omgjort til kontant utbetaling på USD 2890,70.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. juni 2020 sendte Norwegian en e-post til klager med informasjon om at reise de hadde bestilt var kansellert på grunn av covid-19 pandemien. I e-posten var det en link til Norwegians nettsider der klager fikk informasjon om sine rettigheter og fikk valget mellom å motta refusjon av billettene i form av CashPoints + 20% ekstra verdi eller kontant refusjon av billettprisen.

Klager valgte refusjon i form av CashPoints og fikk en bekreftelse på dette. Norwegian viser til at klager ved å fylle ut refusjonsskjemaet måtte bekrefte å ha lest vilkårene for å motta refusjon av billettprisen i CashPoints og har gjennom dette fraskrevet seg muligheten for å kreve kontant refusjon. Norwegian avviser dermed klagers krav om kontant refusjon av billettprisen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 c) har man krav på erstatning dersom en flyvning blir kansellert med mindre man blir informert om kanselleringen mer en to uker før avgang. Klager ble informert om de kansellerte avgangene mer enn to uker før planlagt avgang og har dermed ikke rett til erstatning.

Nemnda bemerkar

Flyselskapet informerte klager om kanselleringene mer enn 14 dager før planlagt avreise. Kanselleringene gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

En kansellert avgang gir passasjeren rett til refusjon av billettprisen eller omruting. Dersom passasjeren har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere, herunder CashPoints, er akseptabelt dersom passasjeren har valgt dette. I denne saken er det ikke bestridt at klager ble tilbudt refusjon både i form av penger og CashPoints, og at klager valgte CashPoints. Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve omgjøring til refusjon i form av penger grunnet de endrede forutsetninger/vilkår for bruk av CashPoints. Klager har særlig bemerket at Norwegian har lagt ned sine USA-ruter og at dette ikke var informert om eller var et tema da klager valgte CashPoints som refusjon med den hensikt å utsette reisen til etter pandemien.

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 ble gitt klager. 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 kan da slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer billettprisen til klager. De utstedte CashPoints kan da slettes.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)