

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet Covid-19 pandemien.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01768

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise t/r Oslo - Paris 13. - 21. april 2020 med Norwegian. Billetten ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Klager mottok refusjon i form av cash-points selv om han aldri samtykket i dette.

Klager krever full refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1494 og DY1495 ble kansellerte grunnet Covid-19 pandemien. Den 18. mars 2020 aksepterte klager refusjon i form av cash-points, disse ble overført hans cash-points konto den 4. juli samme år. Klager kan benytte sine cash-points frem til 31. oktober 2022.

I henhold til Norwegians regler og vilkår er det ikke mulig å endre refusjonen fra cash-points til penger.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegian har oppgitt at DY1494 og DY1495 ble kansellert som følge av Covid-19-pandemien.

Ved kansellering skal passasjerer 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 passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet ikke fikk en reell mulighet til å velge mellom refusjon i form av penger og refusjon i form av CashPoints. Norwegian har ikke dokumentert at klager har gitt til samtykke til refusjon med CashPoints. Nemnda mener således at klager har rett på refusjon i form av penger.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)