

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03561

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt reise fra Oslo til Pisa t/r 10. - 24. juli 2020 med Norwegian. Dagen før avreise ble klager informert om at flyvningene var kansellerte. Klager ble kun tilbudt refusjon i form av CashPoints, noe hun aldri har akseptert.

Klager krever full refusjon, kroner 13 175.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Norwegian kan ikke innfri klagers krav om kontantrefusjon for de ubenyttede billettene, ettersom hele beløpet er gitt som reisekreditt i form av CashPoints. Når klager har sendt inn krav om CashPoints, kan Norwegian i ettertid ikke gi kontantrefusjon som beskrevet i flyselskapets vilkår som ble avtalt da kravet ble sendt.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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. Norwegian har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Det er dermed ikke opplyst

eller dokumentert hva som var årsaken til kanselleringen, og nemnda har heller ikke opplysninger om at slik informasjon ble gitt til klager. Nemnda mener at flyselskapet dermed ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelig tiltak ble truffet. Klager har etter dette krav på standarderstatning 400 euro per person.

Klager krever videre refusjon av sine ubenyttede billetter. Klager hevder hun ikke har bedt om CashPoints, men kontantrefusjon.

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. Kommisjonen har videre anbefalt at eventuell refusjon i verdikuponger etter et år bør kunne omgjøres til refusjon i penger.

Norwegian har ikke dokumentert at klager har gitt samtykke til refusjon med CashPoints. Nemnda mener således at klager har rett på refusjon i form av penger.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 400 euro per person, samt refunderer klagers billetter med kroner 13 175.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)