

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (01.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyser at han ikke får kontakt med selskapet.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omgjøring av CashPoints til ordinær refusjon, da Norwegian ikke kan tilby ønsket alternativ reise.

Dato

26.04.2022

Saksnummer

2021-01815

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Reisefølget på 5 personer bestilte flybilletter i januar 2020. De skulle reise med Norwegian, DI7501, fra London til Rio de Janeiro den 16. september 2020. Norwegian kansellerte reisen den 29. juni 2020, og klager ble tilbudt enten CashPoints eller å booke om reisen. Klager valgte CashPoints (med 20% tillegg) i håp om å få benytte disse ved en senere anledning. Klager ville gjerne reise fra London til Rio de Janeiro i september 2021, men ettersom det ikke fantes ønsket alternativ reise, ber klager å få omgjort CashPoints til ordinær tilbakebetaling.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager valgte refusjon i form av CashPoints, med tillegg på 20 %, og dette ble refundert klager den 5. juli 2020. Klager har dermed akseptert vilkårene for refusjon, som innebærer at man ikke kan be om refusjon i etterkant, da avtalen er bindende. Videre har vi tatt også tatt stilling til om klager har krav på kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004. Klager ble informert om kansellering den 29. juni 2020, mer enn 2 uker før avreise, og har ikke krav på kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom London og Rio de Janeiro ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor

ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har fremsatt krav mot Norwegian om full refusjon av utestående CashPoints etter kansellering av reise.

Etter EU- forordningen artikkel 8 gir kansellering 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. Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve omgjøring til refusjon i form av penger.

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."

I dette tilfellet mener nemnda at CashPoints faller inn under kommisjonens henstilling. Det følger dermed av EU-kommisjonens veileder om covid-19 at klager bør ha rett til å be om å få refusjon i penger istedet.

Norwegian har imidlertid 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 i stedet 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 svært lav i forhold til prisen klager betalte for reisen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har 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)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)