

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen og spørsmål om hvilken valutakurs som skal legges til grunn.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02353

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes ektefelle hadde i november 2019 kjøpt følgende separate billetter med Norwegian for en reise til Argentina:

25. august 2020: 2 billetter Trondheim - London, Gatwick, total pris: 7 322,62 ARS, betalt med Visa USD 122

27. august 2020: 2 billetter London Gatwick - Buenos Aires, total pris: 36 667,33 ARS, betalt med Visa USD 632,19 og 32 cashpoints.

Flyvningen fra London til Buenos Aires ble kansellert av Norwegian den 4. mai 2020 som følge av covid-19 pandemien. Klager kontaktet Norwegian for å utsette reisen til 2021, men dette var ikke mulig. Billettene var delvis betalt med 32 cashpoints. Den 30. juni fikk klager melding om at Norwegian ville refundere alle billettene. Etter hvert mottok klager 24 cashpoints i refusjon fra Norwegian. Hun mottok også en melding fra Visa om at Norwegian hadde annullert betalingen av billettene. Klager mottok deretter, etter 9 måneder, USD 300 og USD 61 i refusjon, noe som er langt lavere enn det hun betalte for billettene.

Det har vært en stor devaluering av argentinske pesos i 2020 og Norwegian har utnyttet denne og refundert et mye mindre beløp enn det klager betalte for billettene i november 2019.

Klager krever full refusjon av billettkjøpet med samme verdi som på kjøpstidspunktet, alternativt nye billetter for reise i 2021.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DI7505 fra London til Buenos Aires den 27. august 2020 ble kansellert som følge av reiserestriksjoner fastsatt av myndighetene på grunn av covid-19 pandemien. Norwegian valgte derfor å også refundere klagers tilslutningsbilletter fra Trondheim til London med D82833 den 25. august.

Billettene ble refundert den 19. august 2020 med 36826,06 ARS for billettene fra London til Buenos Aires og 7292,62 ARS for billettene fra Trondheim til London. I tillegg er det refundert ytterligere 8 cashpoints slik at total refusjon av cashpoints er 32. Norwegian har ikke refundert den frivillige gaven på til sammen 80 ARS til Unicef som ble belastet klager samtidig som kjøp av billettene.

Norwegian har på bakgrunn av dette innfridd sine forpliktelser i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klager ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt avgang, og kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 har klager ved kansellert flyvning rett til omruting eller refusjon av hele billettprisen.

Etter det opplyste var omruting ikke mulig på grunn av den pågående covid-19 pandemien, verken på opprinnelig avreisedato eller i 2021. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at omruting etter forordningen forutsetter at det velges et tidspunkt som ikke er så langt frem i tid at det ikke er satt opp flyvninger ennå. En åpen mulighet til å fly på et senere tidspunkt som passasjerens ønsker er ikke en omruting, og dette gir ikke forordningen rett på. Nemndas flertall mener derfor at klager har rett på refusjon av billettene. Klager fikk beskjed av Norwegian om at billettene ville bli refundert. Når det gjelder refusjonen av cashpoints som er benyttet som delbetaling av billettene, legger nemnda til grunn at disse er refundert i sin helhet med 32 cashpoints som opplyst av Norwegian.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klageren må få medhold i sitt opprinnelige krav om omruting på et senere tidspunkt i 2021. Det følger av artikkel 8 at det er passasjerens som skal ha valget mellom refusjon og omruting ved innstilt flyvning. Etter artikkel 8 1. c) kan passasjerens kreve omruting «på tilsvarende transportvilkår» til det endelige bestemmelsessted på «en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige plasser». Omrutingsplikten begrenser seg ikke til eget selskap, jf. kommisjonens tolkningsveileder til forordningen pkt. 4.2. Selskapet plikter dermed å tilby omruting med annet selskap, dersom de ikke lenger operer egne flyvninger på strekningen i framtiden. Klagers opprinnelige krav var omruting i løpet av 2021. Etter mindretallets syn ligger det ingen begrensning i ordlyden for hvor langt fram i tid man kan kreve omruting. Formålet med passasjerrettighetene er å sikre et

høyt beskyttelsesnivå for passasjerene. Da pandemien førte til at et spesifikt valg av dato og flyvning ikke var mulig på tidspunktet kravet ble fremsatt, må derfor et uspesifisert omrutingskrav fram i tid være akseptabelt.

Nemndas flertall har kommet til at klager har rett på refusjon av billettene. Klager har opplyst å ha betalt billettene med Visa og har anført at dette ble gjort i USD 122 for billettene fra Trondheim til London og USD 632,19 for billettene fra London til Buenos Aires. Klager har ikke fremlagt noen dokumentasjon for dette. På billettene og kvitteringene for disse fremgår det at billettene ble kjøpt i valutaen argentinske pesos for totalt 43 989,95 ARS. Klager mener hun skal ha refusjon tilsvarende kursen på kjøpstidspunktet. På grunn av den store devalueringen som har skjedd i Argentina, har klager fått igjen altfor lite og har anført at Norwegian har utnyttet devalueringen til sin fordel.

Norwegian har refundert billettene med 44 118,68 ARS, altså 128,73 ARS mer enn hva klager betalte. Norwegian har ikke kommentert denne differansen, men opplyst at de ikke har refundert frivillig gave på til sammen 80 ARS til Unicef som ble belastet klager samtidig som kjøp av billettene. Det fremgår av forordningen at hele billettprisen skal refunderes. Billettene er refundert i samme valuta som de ble bestilt i. Nemnda kan ikke se at klager har rett til å få refusjon i en annen valuta. Avtalen med flyselskapet var i argentinske pesos, og det er da ikke grunnlag for refusjon i annen valuta. Eventuelle svingninger i valutakursen kan flyselskapet ikke bære risikoen for.

Refusjon av billettprisen etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 skal skje innen 7 dager. Flyvningen ble kansellert 4. mai 2020, og klager skulle da hatt refusjon senest 11. mai 2020. Nemnda forstår det slik at argentinske pesos har falt i verdi i perioden fra 11. mai til klager fikk refusjonen den 19. august. Dette tapet må Norwegian være ansvarlig for. I og med at Norwegian hadde plikt til å refundere beløpet 11. mai 2020 må valutakursen på denne datoen danne utgangspunkt for refusjonsbeløpet. Nemndas flertall anbefaler derfor at Norwegian beregner refusjonskravet i USD basert på valutakursen for 11. mai 2020, og utbetaler differansen dette beløpet og det klager allerede har fått refundert.

Vedtaket et truffet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian beregner refusjon etter valutakursen 11. mai 2020, og utbetaler differansen. Ut over dette gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)