

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om konvertering av CashPoints. Kansellerte Norwegianflyvninger til USA.

Dato

17.12.2021

Saksnummer

2021-00171

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle opprinnelig reise fra Paris til New York den 4. august 2020. De skulle deretter fly fra Miami til London den 17. august 2020. De to reisende hadde separate bookingnumre for begge reisene (til sammen fire forskjellige bookinger hos Norwegian). Bookingene ble betalt med kort.

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Klager fikk beskjed om dette den 10. juni 2020. Sett i lys av situasjonen valgte klager å være forståelsesfull, og valgte CashPoints som refusjonsform. Klager tenkte de kunne bruke disse til å reise til USA det påfølgende året (2021).

Klager benyttet CashPointsene hun fikk for kanselleringen, og kjøpte ny reise til USA for sommeren 2021 (fire forskjellige bookinger). Klager kjøpte også innenriksflyvninger i USA, hotell, billetter til museum etc. Forrige året, grunnet viruset, hadde klager nemlig mottatt vouchere med utløpsdato i 2021. Flyvningene med Norwegian ble imidlertid kansellert enda en gang den 14. januar 2021. Norwegian hadde ingen flyvninger til USA sommeren 2021, kun innen Europa. Klager er i tillegg fra Romania, hvor Norwegian ikke flyr. Klager sitter med dette igjen med CashPoints på sin konto, som hun ikke får benyttet. Klager har ikke fått hjelp fra Norwegian til å fikse problemet. Det er heller ingen informasjon om hvorvidt Norwegian vil begynne å fly langdistanse igjen. Klager har fremsatt krav om at Norwegian konverterer CashPointsene til penger.

Klager fikk flere tap grunnet Norwegian sin kansellering:

- 1) New York Pass (Gyldig i ett år. Grunnet pandemien ble den utvidet til to år. Gikk dermed ut februar 2021).
- 2) Flybilletter mellom Miami og Bahamas (to veier) (Gyldig frem til juni 2021).
- 3) Flybilletter med American Airlines mellom Washington DC og Miami (gyldigheten for disse vil utløpe 31. januar 2022).

Ingen av de ovennevnte selskapene vil gi klager penger tilbake, da restriksjonene knyttet til pandemien er lempet på, og klager kunne ha benyttet tjenestene dersom han hadde befunnet seg i USA.

Alle hoteller refunderte klager, så det er ingen utgifter til dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det følgende uttalt:

CashPoints er Norwegians egen digitale valuta. Disse kan ikke konverteres til penger jf. regler og vilkår for medlemskapet.

CashPoints er fortsatt gyldig for alle Norwegian sine flyvninger, til tross for at Norwegian ikke opererer på foretrukne destinasjoner. Norwegian forstår at tilgjengelige ruter er sterkt redusert nå, grunnet omstendigheter utenfor Norwegian sin kontroll (covid-19). Når myndighetenes reiserestriksjoner mykner opp igjen, kan Norwegian operere mer som normalt med flere tilgjengelige ruter. Norwegian håper da at klager kan finne en mulighet til å benytte sine CashPoints.

Nemnda bemerker

Norwegian har ikke gitt tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har opplyst at flyselskapet informerte klager om kanselleringene henholdsvis 10. juni 2020 for reisen i 2020 og 14. januar 2021 for reisen i 2021. Klager fikk altså informasjon om kanselleringene mer enn to uker før planlagt flyvning. Kanselleringene gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon og 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, forutsatt at passasjerer har gitt sitt samtykke til slike verdikuponger.

Nemnda vurderer først bookingene til USA for 2020. Basert på fremlagt dokumentasjon finner ikke nemnda det bestridt at klager også kunne valgt refusjon i form av penger. Klager har anført at hun valgte CashPoints bevisst, både for å være forståelsesfull, og fordi hun ville kunne bruke disse på en senere booking.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veileder "KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og reisende får som alternativ til tilbakebetaling 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 reisende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbakebetalt 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 gjøre det muligt at få tilbakebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller reisende anmoder herom."

Gyldighetsperioden for CashPoints er mer enn 12 måneder, og det er mer enn 12 måneder siden refusjonen i CashPoints. Det følger dermed av EU-kommisjonens veileder at klager bør ha rett til å be om å få refusjon i penger isteden. I denne saken har klager imidlertid benyttet CashPointsene til å kjøpe ny reise. Nemnda mener derfor at Norwegian bør refundere eventuelle poeng som er ikke ble benyttet for disse kanselleringene.

Nemnda vurderer deretter klagers booking for 2021. Denne bookingen var betalt med CashPoints. Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a) gjelder "hele billettprisen". I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med CashPoints eller andre former for verdikuponger mener nemnda at "hele billettprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med CashPoints kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet. Basert på ovenstående vurdering kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon i form av penger/konvertering av CashPoints etter disse kanselleringene.

Forordningen art 14, jf art 8 pålegger Norwegian å informere om og tilby rett til omruting eller refusjon. Det er på det rene at Norwegian ikke har informert om eller tilbudt omruting i dette tilfellet, og nemnda mener da at retten til omruting fremdeles er i behold. Nemnda bemerker for ordens skyld at retten til omruting også gjelder omruting med annet selskap, jf veiledningen til forordningen pkt 4.2.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er i tillegg av den oppfatning at selskapet i beste fall har utvist erstatningsbetingende uaktsomhet ved å unnlate å tilby klager omruting med annet selskap. Mindretallet legger til grunn at klager overveiende sannsynlig ville valgt omruting framfor refusjon i form av CashPoints, all den tid klager allerede hadde forsøkt å booke ny reise til samme destinasjon, og fordi klager ved å fullføre reisen også ville fått nyttiggjort seg av tilgodelapper/vouchers fra avbestillinger av tilleggstjenester som var bestilt i forbindelse med den opprinnelige reisen. Mindretallet legger til grunn at selskapet etter kanselleringstidspunktet i

januar 2021 relativt enkelt ville klart å finne alternative billetter med andre selskaper i det tidsrommet klager ønsket å reise – sensommer / tidlig høst 2021. Klager har dokumentert at tilgodehavende «Flight Credit» med American Airlines, etter avbestilling av innenriksflyvning mellom Washington DC og Miami, er gyldig fram til 31. januar 2022. Mindretallet har likevel kommet til at kravet til årsakssammenheng mellom selskapets erstatningsbetingende handling og dette økonomiske tapet ikke er tilstrekkelig oppfylt, da den etterfølgende omstendigheten at USA ventet langt utover høsten 2021 med å oppheve innreiserestriksjoner fra Europa til USA, nok ville medført at klager likevel ville blitt forhindret fra å gjennomføre den tiltenkte reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer eventuelle CashPoints som klager ikke benyttet etter kanselleringene for reisen i 2020. I tillegg anbefaler nemnda at Norwegian gir klager rett til omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)