

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2021-00211

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Totalt tre personer skulle fly fra San Francisco til Paris den 19. mai 2020. Klagers flyvning ble kansellert grunnet covid-19. Klager fikk tilbud om vanlig refusjon eller refusjon i CashPoints. Klager valgte CashPoints. Den 14. januar 2021 kansellerte Norwegian alle flyruter til USA. Poengene er med dette ubrukelige, og vilkårene for bruk er også endret. Klager sendte inn en forespørsel om refusjon i form av penger i stedet, men fikk avslag på dette.

Klager sendte også inn en klage til US department of Transportation (DOT), men har bekreftet til sekretariatet at han ikke har gått videre med denne, og at han ønsker en behandling av Transportklagenemnda.

Klager har med dette fremsatt krav om refusjon på totalt 1688,10 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer i saken. Til klager direkte har Norwegian skrevet at i henhold til regler og vilkår for CashPoints, så kan ikke CashPointsene konverteres til penger. Når kunden sender inn krav om refusjon i form av CashPoints i stedet for penger, blir en informert, samt godtar at forespørselen er bindende. Når forespørselen er sendt inn vil kostnaden for hele bookingen bli konvertert til CashPoints

Nemnda bemerker

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

Flyselskapet informerte klager om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt avreise. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

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. I denne saken er det ikke bestridt at klager ble tilbudt refusjon både i form av penger og CashPoints, og at klager valgte CashPoints. Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve omgjøring til refusjon i form av penger grunnet de endrede forutsetninger/vilkår for bruk av CashPoints. Klager har særlig bemerket at Norwegian har lagt ned sine USA-ruter.

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."

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 om covid-19 at klager bør ha rett til å be om å få refusjon i penger isteden.

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at Norwegian refunderer hele billettprisen, 1 688,10 USD, til klager. De utstedte CashPoints kan da slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer 1 688,10 USD til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)