

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kontant refusjon av CashPoints

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-01068

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølge skulle reise med Norwegian i juli 2020 fra New York via London til Oslo, og deretter tilbake fra Bergen via London til New York. Klager forklarer at de kjøpte billettene i februar 2020.

Klager og reisefølge valgte den 21. mai 2020 å kansellere flyvningene og få refusjon i form av CashPoints siden de visste at de ville booke en ny reise så snart det ble mulig. CashPointsene ble gitt uten noen utløpsdato eller minimumsbeløp. De stolte på at de ville kunne bruke CashPointsene i fremtiden, ellers hadde de valgt å få kontant refusjon.

De booket nye billetter 28. desember 2020 og brukte CashPoints. De planla å reise i juli 2021. To uker senere kansellerte Norwegian flyvningen og stoppet alle flyvninger inn og ut av USA. Klager ba om full refusjon med en gang og forventet å få tilbakebetalt penger, men fikk kun CashPoints refundert.

Etter at klager aksepterte CashPoints har Norwegian endret deres regler knyttet til CashPoints og deres tilgjengelige flyvninger. Klager og hennes mann bor i USA og vil ikke lenger ha mulighet til å benytte seg av CashPointsene slike de hadde forventet de kunne. Klager forklarer at de har over 22 000 CashPoints, men Norwegian har begrenset antall CashPoints man kan benytte seg av og satt en utløpsdato i desember 2022.

Kanselleringen skjedde på grunn av covid-19 og Norwegian har endret sine retningslinjer, slik at de bør være i stand til å endre retningslinjene og tillate at deres CashPoints kan bli omgjort til refusjon i form av penger.

Etter at klager har mottatt Norwegian sitt tilsvaret i saken legger hun til at da de aksepterte CashPoints var dette fordi de stolte på at denne tjenesten ville være tilgjengelig. Flyselskapet endret vilkårene når det gjaldt deres tilgjengelige tjenester og deres

CashPoints-program etter at klager bestemte seg for å akseptere CashPoints. Da klager kansellerte den opprinnelige flyvningen var det ingen tegn på at flyselskapet ville stoppe alle flyvningene inn og ut av USA, samt begrense mulighetene for bruk av CashPoints.

Klager og reisefølget krever å få summen for deres opprinnelige flyvning refundert i penger, til totalt USD 2391,90.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian forklarer følgende:

- Bookingen med utreise den 2. juli 2020 fra JFK til OSL (DY7002) for to personer var betalt med kontanter.
- Bookingen med utreise den 9. juli 2021 fra BOS til LGW (DI7148) var betalt med CashPoints.

Det fremgår av Norwegian sitt bookingsystem at den første bookingen med avreise i 2020 ble avbestilt av klager og det ble fremsatt en forespørsel om refusjon av billettene den 21. mai 2020. Flyvningen DY7002 ble kansellert etter at klager avbestilte sin booking. Denne kanselleringen skjedde 8. juni 2020 på grunn av reiserestriksjoner fra de lokale myndighetene som et resultat av covid-19 pandemien.

Til tross for det nevnt ovenfor, som et resultat av covid-19 pandemien, tilbød Norwegian sine passasjerer som kansellerte sine reservasjoner muligheten til å gjøre om billettene til en reisekupong i form av CashPoints. I dette tilfellet var det klager som sendte inn forespørsel om CashPoints og samtidig godtok gjeldende vilkår. Norwegian viser til sin nettside hvor det fremgår av vilkårene at verdien av CashPoints ikke kan bli betalt ut i kontanter eller solgt.

Flyvningen DI7148 den 9. juli 2021 var betalt med de CashPointsene som hadde blitt refundert som følge av at billetten nevnt ovenfor var blitt kansellert. Flyvning DI7148 ble kansellert med mer enn 14 dagers varsel. Denne bookingen ble refundert i CashPoints til klagers Reward konto.

Basert på dette har Norwegian oppfylt kravene i tråd med EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Nemnda bemerker

Klager kansellerte reisen med flyvning DY7002 selv, mens flyvning DI7148 ble kansellert av Norwegian.

Klager ble informert om kanselleringen av flyvning DI7148 mer enn to uker før planlagt avreise, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

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.

Det er i denne saken ikke bestridt av klager at de valgte alternativet CashPoints for kanselleringen av reisen juli 2020. Spørsmålet er om klager er bundet til dette for kanselleringen av den nye flyvningen (juli 2021), som klager fikk beskjed om januar 2021, eller om klager kan kreve full refusjon av reisen i form av penger. Norwegian har avslått klager med den begrunnelse at betalingen skjedde 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. Nemnda forstår klager slik at Norwegian har refundert CashPoints slik at hun fortsatt har disse.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)