

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering (ikke cashpoints).

Dato

03.05.2021

Saksnummer

2020-03194

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

I begynnelsen av 2020 bestilte klager med reisefølge (til sammen fem personer) flybilletter til San Francisco med avreise oktober 2020. Billettene ble bestilt i separate bookinger av flyselskapet Norwegian, men hadde samme datoer og flyvninger.

Den 30. juni 2020 fikk de beskjed om at reisen var kansellert, og klager fikk tre valg: 1) Å få pengene tilbake, 2) gratis endring av reisen eller 3) refusjon i form av cashpoints + 20% bonus. Klager valgte det siste alternativet, og brukte poengene til å kjøpe nye flybilletter med avreise i mars 2021.

Kort tid etter kjøpet av nye billetter fikk klager beskjed om at Norwegian hadde endret ankomstflyplass fra San Francisco til Los Angeles. Dette var veldig uforståelig for klager, da det fortsatt var over 6 måneder før reisen. Norwegian ville dekke kostnadene for reise mellom de to flyplassene, men kun buss/tog. Klager har anført at dette ville ødelagt planene deres, da det tar 10-12 timer med buss. Klager undersøkte i tillegg, og fant at prisforskjellen mellom buss og fly ikke var stor. En kunne kjøpt flybillett for ca. 50 USD noen måneder før, men for buss rundt 100 USD. Klager har tenkt å få refusjon av billettene, fordi det var Norwegian som avbrøt vilkårene. Klager hadde full rett til å ikke akseptere dette.

Den 30. september 2020 fikk klager beskjed om at reisen i mars 2021 var kansellert grunnet Covid-19. Klager snakket med Norwegian og ble nektet penger tilbake på kontoen ettersom de hadde valgt CashPoints. Klage mener Norwegian ikke kan forvente at de kan kansellere hver 6 måned, bytte flyplass, og deretter bare overføre pengene til deres konto (CashPoints). Klager ønsker ikke å være villedet av Norwegian i uendelighet. De har også hørt at Norwegian kan gå konkurs, og at de kan stå igjen både uten billetter og penger, da CashPoints vil være ubrukelige.

Klager har fremsatt krav om at Norwegian refunderer billettene fullt ut.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for nemnda. Til klager har Norwegian skrevet at de kun har rett på refusjon i form av CashPoints, da reisen ble betalt med CashPoints.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Begge de aktuelle kanselleringene ble varslet mer enn to uker før planlagt avgang, og klager har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

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 oktober 2020. Spørsmålet er om klager må godta at refusjonen for kanselleringen av den nye flyvningen (mars 2021), som klager fikk beskjed om september 2020, refunderes i form av CashPoints, 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. Dersom dette ikke er tilfellet anbefaler nemnda at dette gjøres slik at hun har fått refundert det hun betalte for den siste billetten (CashPoints)

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer CashPoints benyttet for betaling av flyvningen i mars 2021 hvis dette ikke er gjort. Ut over det gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)