

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omgjøring av CashPoints til ordinær refusjon, da Norwegian ikke kan tilby ønsket alternativ reise.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00317

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Reisefølget på 4 personer hadde bestilt flybilletter med Norwegian Air Shuttles flight DI7173 fra London til San Francisco for reise den 1. juni 2020. Norwegian kansellerte reisen, og klager ble kun tilbudt refusjon i form av CashPoints.

I ettertid la Norwegian Air Shuttle ned sine flyvninger til og fra USA, klager sitter igjen med CashPoints som han ikke får benyttet. Klager krever at CashPointsene omgjøres til ordinær refusjon.

Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved kansellering fikk klager to valg, enten refusjon i form av CashPoints med tillegg på 20 %, eller ordinær refusjon.

Klager har videre akseptert vilkårene for refusjon, som innebærer at man ikke kan be om refusjon i etterkant, da avtalen er bindende.

Norwegian Air Shuttle har tatt stilling til om klager har krav på standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004. Klager ble informert om kansellering den 3. april, mer enn 2 uker før avreise, og han har ikke krav på standarderstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom London og San Francisco ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har fremsatt krav mot Norwegian om full refusjon av utestående CashPoints etter kansellering av reise.

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.».

I kommunikasjonen mellom Norwegian og klager knyttet til kanselleringen har selskapet ikke informert om at klager også har en rett til omruting. Forordningen art 14, jf art 8 pålegger Norwegian å informere om og tilby rett til omruting eller refusjon. Nemnda mener at Norwegian ikke har informert om eller tilbudt omruting i dette tilfellet, og nemnda mener da at retten til omruting fremdeles er i behold, se også vedtak i 2021-00171 og 2021-01169. Nemnda bemerker for ordens skyld at retten til omruting også gjelder omruting med annet selskap, jf veiledningen til forordningen pkt 4.2, jf. også EU-dom C-354/18.

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 klager kan velge mellom at Norwegian enten refunderer flybillettene til klager, og sletter utstedte CashPoints, inkludert 20%-tillegget, eller mottar omruting.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager har rett til å velge mellom omruting og refusjon av flybillettene.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

