

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i form av penger (ikke CashPoints).

Dato

23.06.2022

Saksnummer

2022-00570

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med Norwegian fra Orlando til London den 3. mai 2020 (DI7054). Billettene ble booket den 29. januar 2020.

Den 17. februar 2020 fikk klager e-post om endring i rutetid. Flyvningen ville ankomme 25 minutter senere.

Den 7. april 2020 fikk de beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet covid-19. Beskjeden kom pr. e-post og klager fikk valget mellom å ombooke, kreve refusjon i form av CashPoints + 20% ekstra, eller å kansellere bookingen og søke om refusjon (uten garanti for å få pengene tilbake). Tilbudet om kansellering av bookingen var forvirrende, ettersom de trodde Norwegian allerede hadde kansellert flyvningen. Den 29. april 2020 bestemte de seg derfor å ombooke til 19. juli 2020. Denne flyvningen ble imidlertid også kansellert. Klager ble da kun tilbudt to valg: ombooking eller refusjon i form av CashPoints. De valgte derfor refusjon i form av CashPoints. Dette fordi det ikke var noe tilbud om vanlig refusjon, og det med tanke på forutsigbarhet ikke var ønskelig å ombooke enda en gang. CashPointsene ble akseptert fordi en tenkte en kunne benytte de til en fremtidig reise så fort pandemien hadde roet seg.

På nyåret 2022 skulle de prøve å bestille en ny reise med CashPoints. De fant da ut at Norwegian hadde sluttet å fly til/fra USA. Som et resultat av dette sendte klager et krav om refusjon til Norwegian den 28. januar 2022. Klager har ikke fått respons på forespørselen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vedrørende flyvning DI7054 den 3. mai 2020 fra Orlando til London for fire passasjerer og krav om refusjon av booking i cash.

Den 7. april 2020 sendte Norwegian en e-post til passasjerene og informerte om at flyvningene var påvirket av covid-19. En link til Norwegian sine hjemmesider ble vedlagt.

Når en trykker på linken i ovennevnte e-post, kommer en inn på "updates" på Norwegian sine hjemmesider. Her står det om rettigheter. Passasjerene blir tilbudt enten refusjon i form av voucher/poeng av full billettverdi + 20% eller full refusjon av billettene, alt i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises til vedlagt skjermbilde.

I dette tilfellet fylte klagerne inn et skjema for å konvertere flybillettene til CashPoints +20% ekstra. Som et resultat av dette ble poengene overført til den aktuelle kontoen. Det vises til vedlagt dokumentasjon på dette.

Ved å fylle ut skjemaet ovenfor, har passasjerene godkjent å ha lest og forstått vilkårene for å konvertere til CashPoints. Så fort forespørselen er sendt, aksepterer passasjerene at krav om refusjon i form av penger ikke vil bli innvilget. Det vises til vedlagt skjermbilde.

Norwegian kan dessverre ikke konvertere CashPoints til penger.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (1) (c) (i) har passasjerene rett på kompensasjon i henhold til artikkel 7, dersom de ikke informeres om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Ettersom passasjerene ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid har de ikke rett på EU-kompensasjon for kanselleringen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerene rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Nemnda finner det godtgjort at Norwegian informerte klager om kanselleringen av mai-flyvningen over to uker før planlagt avgangstid. Klager med reisefølge har derfor ikke rett på standarderstatning for denne. Klager har i klageskjemaet anført at også den ombookede reisen med planlagt avgangstid i juli 2020 ble kansellert (også i april). Klager har imidlertid ikke dokumentasjon vedrørende varselet hun mottok om dette. Norwegian har ikke imøtegått klagers påstand. Da det var over to uker til avreise i juli, har klager heller ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av bookingen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 gir kansellering rett på valget mellom omruting eller refusjon av bookingen.

Klager fikk refusjon i form av CashPoints. Klager mener de ikke ble gitt muligheten til å velge refusjon etter den andre kanselleringen. Nemnda mener dette ikke har betydning for utfallet i denne saken, da klager uansett har rett på refusjon av bookingen på bakgrunn av EU-kommisjonens veileder om covid-19. 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 bookingen til klager. De utstedte CashPoints, inkludert 20%-tillegget, kan da slettes.

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 C-354/18.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer bookingen til klager. Klager kan eventuelt velge omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

