

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Norwegian har opplyst at flyselskapet kun kan utbetale 5% grunner rekonstruksjonen selskapet har vært igjennom.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av flybilletter kansellert grunnet covid-19.
Krav om at Cash Points omgjøres til kontant refusjon.

Dato

15.11.2022

Saksnummer

2022-01807

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt flybilletter med Norwegian for reise t/r Denver - København via London 29. september - 15. oktober 2020. Pris USD 2 301,02.

Den 31. juli mottok klager e-post fra klager med informasjon om at reisen var kansellert. Klager kunne velge mellom full refusjon eller refusjon i form av CashPoints + 20 % av billettens verdi. Klager valgte sistnevnte.

I ettertid har Norwegian stanset all flyvning til og fra USA. For klager som er bosatt i USA, får derfor ikke benyttet sine CashPoints.

Klager krever at CashPoints omgjøres til kontant refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. juni sendte Norwegian e-post til klager med informasjon om at hennes flybilletter var kansellert som en følge av covid-19 pandemien. Klager fikk valget mellom full refusjon eller refusjon i form av CashPoints + 20 % av flybillettens verdi. Klager valgte CashPoints.

Før klager fikk gjennomført valget måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man velger verdivouchere kan man ikke senere omgjøre disse til kontant refusjon.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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

En kansellert avgang gir passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere, herunder CashPoints, er akseptabelt dersom passasjerer 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 og at dette ikke var informert om eller var et tema da klager valgte CashPoints som refusjon med den hensikt å utsette reisen til etter pandemien.

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 ble gitt klager. 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 til klager. De utstedte CashPoints, inkludert 20%-tillegget, kan da slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer billettprisen til klager. De utstedte CashPoints kan da slettes.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)