

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter i form av penger. Klager mottok CashPoints.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01848

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter hos Norwegian for sin familie, totalt to voksne og to barn, for en reise fra Stavanger via Oslo til Longyearbyen den 10. april 2020 og med returreise den 14. april. Flyvingene ble kansellert som følge av covid-19 pandemien og klager sendte derfor den 17. mars et krav til Norwegian om refusjon av billettene på NOK 13970. Klager mottok en e-post om at klagen var mottatt, men har ikke fått svar på sitt refusjonskrav, verken på e-post eller telefon, og hun valgte derfor å klage selskapet inn for Transportklagenemnda.

Norwegian har i sitt tilsvaret til nemnda svart at klager sendte inn et nytt krav den 25. mars og at hun valgte CashPoints med 20% tillegg av billettverdien. Klager kan ikke se at hun har valgt dette og fastholder sitt krav om refusjon i penger. CashPoints som Norwegian har gitt klager kan fint slettes ved en utbetaling til klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning ble kansellert grunnet reiserestriksjonene påført av de nasjonale myndighetene som en konsekvens av covid-19 pandemien. Klager sendte inn forespørsel om refusjon den 17. mars 2020. Den 25. mars 2020 sendte klager inn ny forespørsel, hvor hun etterspurte refusjon i form av CashPoints, reisekreditt til bruk hos Norwegian. Klager valgte i dette tilfellet å konvertere deres krav til CashPoints, da de benyttet seg av et tilbud som tildeler dem 20% ekstra verdi ved valg av refusjon i form av CashPoints.

Ved innsendelse/akseptering av refusjon i form av reisekreditt, må alle passasjerer bekrefte at de har lest og akseptert vilkårene som etterfølger. De bekrefter dermed at deres forespørsel om refusjon i form av CashPoints er bindende, og de fraskriver seg retten til å sende inn monetært krav i etterkant. Norwegian vil informere om at passasjerens krav om refusjon av CashPoints allerede er imøtekommet, og kreditert til hennes Norwegian Rewards konto. Klagers konto har blitt kreditert totalt 16764

CashPoints, tilsvarende verdi av 16764 NOK til bruk hos Norwegian. Det vises til fremlagt dokumentasjon for krediteringen til klagers konto, samt Norwegians vilkår.

Klagers billetter er således allerede refundert i henhold til EU-forordning 261/2004 og saken anses dermed som forlikt og imøtekommet.

Klagerne har ikke fremmet krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Norwegian gjør likevel oppmerksom på at kanselleringen skyldtes covid-19 pandemien, og at dette er en «ekstraordinær omstendighet» etter forordningens artikkel 5 punkt 3. Videre ble klager informert om kansellering mer enn 14 dager innen avgang. Kanselleringen gir følgelig ikke grunnlag for standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir 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 artikkel 5. Dersom passasjerer er varslet om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid vil det heller ikke være grunnlag for standarderstatning.

Klager ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt flyvning, og har derfor ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 c) i).

Ved kansellering skal passasjerer 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 passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Norwegian har oppgitt at klager valgte refusjon i form av CashPoints. Klager har bestridt dette. Nemnda kan ikke se at det fremgår klart og tydelig av fremlagt logg fra Norwegian at klager valgte CashPoints. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer det som er betalt for billettene, NOK 13 970, i penger til klager og at overførte CashPoints på 16 764 slettes fra klagers Norwegian Rewards konto.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer det som er betalt for billettene, NOK 13 970, i penger til klager og at overførte CashPoints på 16 764 slettes fra klagers Norwegian Rewards konto.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)