

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

18.01.2021

### Saksnummer

2020-01600

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og tre medpassasjerer med DY1498 fra Oslo til Paris den 8. april 2020. Flyvningen ble imidlertid kansellert som følge av covid-19-pandemien. Klager anfører at hun fikk tilbudet om å få refusjon av reisen i form av enten penger eller CashPoints, og hun valgte penger. Hun fikk imidlertid aldri penger, men derimot CashPoints.

Klager krever at hun får refusjonen i form av penger i stedet for CashPoints.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningene i bestillingen ble kansellert som følge av reiserestriksjonene som ble fastsatt av nasjonale myndigheter som følge av covid-19-pandemien. I henhold til Norwegians logg aksepterte klager CashPoints som refusjonsform den 6. april 2020. Den 27. april 2020 kunne Norwegian bekrefte at 7323 CashPoints var blitt overført til den aktuelle Reward-kontoen.

Når passasjerer aksepterer tilbudet, bekrefter vedkommende at han/hun har lest og forstått vilkårene for å omgjøre tilgodebeløp til CashPoints. Så snart forespørselen er sendt inn, har passasjerer akseptert at det ikke er mulig å gjøre om refusjonsbeløpet fra CashPoints til penger.

Norwegian mener at selskapet etter dette har overholdt forpliktelsene sine i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det gjøres dessuten oppmerksom på at Norwegian følger nøye med på reiserestriksjonene som fastsettes av myndighetene, og målet er å gjenopprette driften så snart som mulig. Norwegian forstår at passasjerene har behov for fleksibilitet for å kunne planlegge reisene sine på forhånd, og gyldigheten av CashPoints som er

utstedt i forbindelse med covid-19-pandemien, er dermed forlenget. Dette innebærer at passasjerene kan bruke CashPoints frem til og med den 31. desember 2021 på reiser frem til og med 31. oktober 2022.

### **Nemnda bemerker**

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

Ved kansellering skal passasjerene 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 passasjerene 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 de overførte 7323 CashPoints i penger til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer 7323 CashPoints til klager i form av penger.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)