

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at cash points gjøres om til kontant refusjon.

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00726

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise hos Norwegian t/r Stavanger - London for reise 6. - 9. april 2020, pris kroner 3 567.

I tiden før avreise mottok klager flere ganger tilbud fra Norwegian om å endre reisen eller å kansellere reisen mot å motta CashPoints, klager avslo hver gang da han ville vente til Norwegian kansellerte flyvningene. To dager før avreise mottok klager en epost som sa følgende:

"Tusen takk!

Til alle våre kunder - nye, gamle og fremtidige - vi håper vi snart kan ønske deg velkommen ombord igjen." Deretter følger kun to alternativer til hva klager kan velge å gjøre med sine billetter; enten konvertere billettene til reisekreditt i form av CashPoints, eller å endre reisen gebyrfritt.

Klager valgte CashPoints, men kun fordi han ikke fikk valget om å motta full refusjon.

Det som deretter skjedde, var at klagers CashPoints ble satt på hold som en del av endringen av Norwegians lojalitetsprogram. Deretter ble det bestemt at man kun kunne bruke «porsjoner» på 500 poeng per flytur. Klager måtte altså reise minst 8 ganger med Norwegian for å få tilbake pengene sine.

Klager krever at kroner 3 567 i CashPoints gjøres om til kontant refusjon.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda fatter vedtak på det som tidligere har kommet inn i saken jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klager har anført at Norwegian kansellerte hans reise den 4. april 2020 og vist til en e-post han mottok den 4. april der klager gis valget mellom å booke om reisen sin eller motta CashPoints. Basert på klagers påstander, og Norwegians manglende svar, legger nemnda til grunn at Norwegian kansellerte klagers reise den 4. april 2020.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav a jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjerer rett til refusjon eller omruting. Refusjonen skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller ved voucher dersom det foreligger en signert enighet med passasjerer, jf. artikkel 7 nummer 3 jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Klager har i dette tilfellet akseptert å motta refusjon i form av en voucher. Det kommer frem i EU-kommisjonens covid-19-veileder punkt 2.2 at dersom flyvningen blir kansellert, mister ikke passasjerer retten til refusjon i de tilfellene der flyselskapet kun har tilbudt voucher.

Det avgjørende for om klager har krav på kontantutbetaling fremfor voucher i dette tilfellet, er etter nemndas syn om klager fikk tilbud om refusjon senest samtidig som klager fikk tilbud om voucher. Klager har fremlagt kopi av e-posten fra Norwegian der det kommer fram at klager kun kan velge mellom ombooking og en voucher. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble tilbudt refusjon samtidig som han ble tilbudt ombooking og voucher, og Norwegian har derfor ikke oppfylt sine forpliktelser etter forordningen. Nemnda mener derfor at klager har rett på refusjon i penger i tråd med klagers ønsker om dette.

Norwegian har imidlertid gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Dersom klager ønsker det, mener nemnda at han kan gjøre krav på refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen i stedet for CashPoints, og at CashPointsene slettes mot en slik refusjon. Nemnda mener at klager eventuelt også kan velge å

heller beholde CashPointsene han allerede har mottatt. Refusjonssummen gjennom rekonstruksjonsavtalen vil være svært lav i forhold til prisen klager betalte for reisen. Videre har Norwegian varslet at begrensingene i bruk av CashPoints ble fjernet fra 1. november 2021.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klager i henhold til rekonstruksjonsplanen dersom klager ønsker dette. Nemnda anbefaler imidlertid at dette kun gjøres dersom klager fremsetter et ønske om dette.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)