

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon i stedet for CashPoints grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2021-00063

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt reise med Norwegian t/r London - Alicante for reise 15. - 29. august 2020. Pris GBP 1 312,60. I frykt for å bli rammet av covid-19 pandemien, kansellerte klager reisen på eget initiativ. Hun fikk kun tilbud om CashPoints.

I ettertid ble flyvningene også kansellert av Norwegian. Da Norwegian ikke lenger kunne tilby de samme flyvningene til Alicante, hadde ikke klager lenger bruk for CashPoints. Hun ringte derfor Norwegian for å be om full refusjon. Klager ble møtt av uhøflige kundebehandlere hos flyselskapet som avviste hennes forespørsel.

Klager krever GBP 1 312,60 omgjort fra CashPoints til kontant refusjon.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager.

### Nemnda bemerker

Det ble opprinnelig fattet vedtak i denne saken i august 2021. Klager begjæret gjenåpning av saken. Anmodningen ble tatt til følge. Selskapet ble informert og gitt en ny sjanse til å kommentere.

Tjenesteyter har ikke fremmet tilsvarende svar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261/2004 artikkel 8 gir passasjerene rett til omruting eller refusjon av billettprisen ved kansellering. Forordningen kommer imidlertid bare til anvendelse hvor en har en bekreftet booking på tidspunktet for kanselleringen.

Klager valgte i denne saken å kansellere reisen på eget initiativ. I slike tilfeller er det billettvillekårene som avgjør i hvilken grad man har krav på refusjon. Dette gjelder også ved avbestillinger som følge av covid-19-pandemien.

Klager hadde i henhold til opplastet reisedokument kjøpt billetter i kategorien "Lowfare" og "Flex". Lowfare er etter billettvillekårene ikke refunderbar. Ut fra det nemnda kan se er imidlertid Flex refunderbar. Klager hadde i utgangspunktet ikke krav på noen form for refusjon av billettprisen som utgjorde LowFare-billetten, men ble likevel tilbudt CashPoints av Norwegian. Nemnda mener at klager i dette tilfellet har inngått en avtale om refusjon i form av CashPoints. At klager senere ombestemte seg grunnet rutetilbudet, gir ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen.

Når det gjelder summen som utgjorde Flex-billettene er nemnda av den oppfatning at klager burde blitt tilbudt refusjon i form av penger for disse. Nemnda kan ikke se at klager fikk tilbud om dette. Norwegian har heller ikke overfor nemnda forklart hvorfor. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i refusjon i form av penger for delen som utgjorde LowFare-billettene. Nemnda mener imidlertid at klager i utgangspunktet har rett på refusjon i form av penger for Flex-billettene.

Norwegian har 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.

Ettersom en refusjon av refunderbart beløp vil bli rammet av rekonstruksjonsplanen til Norwegian, mener nemnda at klager også bør ha muligheten til å beholde allerede mottatte CashPoints isteden. En refusjon i tråd med rekonstruksjonsplanen vil medføre at klager får refundert en mye lavere sum enn det som ble betalt for billettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers Flex-billetter i form av penger, i henhold til selskapets rekonstruksjonsplan, og at CashPoints for denne slettes. Dette kun dersom klager fremmer ønske om dette.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)