

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at CashPoints omgjøres til kontant refusjon.

Dato

15.10.2021

Saksnummer

2021-00483

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

I desember 2019 bestilte klager en reise t/r Oslo - London for fire personer for reise 29. april - 3. mai 2020. Pris kroner 9 052, bookingreferanse OCXP6I.

Den 8. april mottok klager epost om at flyvningene var kansellert grunnet covid-19 pandemien. Klager mottok en epost hvor han kunne velge mellom CashPoints eller refusjon. Klager valgte CashPoints.

Senere valgte klager å bestille en ny reise t/r Oslo - Malaga for fire personer ved å bruke sine CashPoints og delvis kredittkort. Reisen skulle finne sted 27. mars - 5. april 2021. Klager betalte kroner 10 915 i CashPoints og kroner 5 414 med kredittkort, bookingreferanse LLSZ8Z.

Da det oppstod en ruteendring på denne reisen som medførte at returdatoen ble flyttet to dager, var ikke reisen lenger aktuell. Klager valgte derfor å ikke reise.

Klager har mottatt refusjon av den delen av billetten t/r Malaga som han betalte med kredittkort. Klager har imidlertid ikke mottatt refusjon for den ubenyttede billetten til London som ble omgjort til CashPoints.

Klager har først fremsatt krav mot Norwegian om at CashPoints omgjøres til kontant refusjon, og at billetten med referanse OCXP6I refunderes med kroner 9 052.

Klager har i ettertid brukt opp mesteparten av sine CashPoints på nye reiser, og regner med å ha brukt opp det resterende innen utgangen av 2022.

Klager stiller seg kritisk til at Norwegian har holdt tilbake hans penger i form av CashPoints over så lang tid, og krever at flyselskapet endrer sine rutiner. Videre krever

klager at flyselskapet gjør seg mer tilgjengelig for sine kunder både skriftlig og per telefon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bestillingsreferanse LLSZ8Z:

Den 1. februar 2021 ble klager informert om kanselleringen av DY1802 fra Oslo til Malaga 27. mars 2021. Dette er mer enn to uker før avreise, og klager har i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke krav på standarderstatning. Billettene ble refundert klagers kredittkort den 28. februar 2021 med kroner 5 414.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og London ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager har først fremsatt krav mot Norwegian om full refusjon av utestående CashPoints etter kansellering av reiser.

Etter EU- forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjeren rett til refusjon av billettprisen eller omruting. Dersom passasjeren har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere, herunder CashPoints, er akseptabelt dersom passasjeren 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.

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. 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.

Klager har benyttet en del av sine CashPoints til nye reiser, og hans krav mot flyselskapet er redusert. Det er ikke opplyst for nemnda hvor mye som fremdeles er utestående.

Basert på EU-kommisjonens veileder mener nemnda at Norwegian bør utbetale til klager de cashpoints som fremdeles er ubenyttet, og som er eldre enn 12 måneder. Nemnda anser at kravet om å konvertere cashpoints til kontanter oppstår 12 måneder etter at cashpoints ble gitt. Klagers krav er derfor ikke omfattet av Norwegians restrukturering.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler til klager de cashpoints som fremdeles er ubenyttet og som er eldre enn 12 måneder.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)