

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at CashPoints omgjøres til kontant refusjon, da flyselskapet har lagt ned sine langdistansedestinasjoner.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00914

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flyreise t/r Los Angeles - Bergen via Oslo for reise 26. april 2020, pris kroner 14 974,99. Før avreise mottok klager tilbud fra Norwegian om å avbestille reisen og motta CashPoints + 20 % av reisens verdi. Klager aksepterte og mottok sine CashPoints til en verdi av kroner 18 271.

Klager er bosatt i USA og reiser jevnlig til Norge for å besøke familie. Etter at Norwegian la ned sine langdistanseruter, har ikke klager lenger noen nytte av sine CashPoints. Hun krever derfor at Norwegian gjør de om til kontant refusjon.

Klager krever kontant refusjon av kroner 14 974,99.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

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. transportklagenemndsforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har lagt frem dokumentasjon på at Norwegian, den 24. mars 2020, gjorde endringer i hennes reiserute slik at hun ikke kom til å ha nok tid mellom flightene sine. Etter fast nemndspraksis innebærer en ruteendring en kansellering.

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt

avgangstid. Nemnda legger til grunn at klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

EU-forordning artikkel 8 gir passasjerene rett til omruting eller refusjon av billettprisen ved kansellering.

I e-posten fra Norwegian datert 24. mars 2020 fikk klager valget mellom omruting eller full refusjon, og Norwegian har derfor oppfylt forordningen artikkel 8.

Klager valgte heller å akseptere et tilbud fra Norwegian om full refusjon + 20 % i form av CashPoints, og det ble ved aksept av tilbudet inngått en bindende avtale mellom Norwegian og klager.

Nemnda forstår imidlertid klager dit hen at det var en forutsetning for avtaleinngåelsen at hun kunne benytte cashpoints til å fly mellom Los Angeles og Oslo på et senere tidspunkt. Klager har vist til at det tidligere e-poster fra Norwegian står at "Dersom du ønsker å benytte din billett på et senere tidspunkt" kan du få refusjon i form av Cashpoints. Norwegian har lagt ned sine langdistanseruter, og klager ønsker derfor penger istedet for CashPoints.

Det klare utgangspunktet er at avtaler skal holdes.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at det verken er grunnlag for å revidere avtalen etter avtaleloven § 36 eller læren om bristende forutsetninger. Avtalen om CashPoints skal derfor holdes.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at avtalen må revideres etter avtaleloven § 36 med bakgrunn i at Norwegian la ned sine langdistanseruter til USA. For klager var det en klar forutsetning for å godta CashPoints at disse kunne benyttes mellom USA og Norge, særlig fordi han bor i USA. Etter mindretallets syn må klager derfor ha muligheten til å velge mellom refusjon i henhold til rekonstruksjonsplanen eller CashPoints.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemnda bemerker for ordens skyld at 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. Det er derfor rekonstruksjonsplanen som vil være avgjørende for hva

kreditorer vil motta i refusjon. Refusjonssummen gjennom rekonstruksjonsavtalen vil generelt være svært lav i forhold til prisen passasjerene har betalt for reisen.

Klager kan eventuelt forsøke å rette reklamasjon mot kredittkortutsteder dersom reisen er betalt med kredittkort.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)