

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av billettkostnader - om klager har rett på å få refusjon av gavekort i penger

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03434

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billetter tur-retur Oslo Bodø med Norwegian, avgang den 17. juni og retur 28. juni 2020. Billettene kostet kr 4436, hvorav kr 2040 ble betalt med kredittkort, kr 2000 ble betalt med et gavekort som ble omgjort til CashPoints før betaling og kroner 396 ble betalt med CashPoints.

Norwegian kansellerte flyvningen og bekreftet den 29. mai 2020 at klager ville få full refusjon av billettkostnadene. Norwegian refunderte kr 2629 til klagers kredittkort og kr 1807 i CashPoints. Klager har ikke akseptert at den delen av beløpet som ble betalt med gavekort kan refunderes med CashPoints. Klager krever at hele gavekortet refunderes i penger. Gjenstående beløp er kr 1411, etter at Norwegian har refundert deler av gavekortet i penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvarende svar til nemnda. Til klager har Norwegian skrevet at kr 589 er overført klagers kredittkort istedenfor CashPoints samt at kr 2040 er refundert kredittkortet. De resterende kr 1807 er refundert i CashPoints.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kanselleringene ble varslet mer enn to uker før planlagt avgang, og klager har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Refusjon etter forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a gjelder "hele billettprisen". I et tilfelle der den reisende har kjøpt billetten med CashPoints eller andre former for verdikuponger mener nemnda at "hele billettprisen" blir refundert dersom refusjonen skjer på samme måte som den opprinnelige betalingen skjer. Billetter kjøpt med gavekort kan således ikke kreves refundert i penger. Dette kan sammenlignes med valuta, der den reisende ikke kan kreve refusjon i annen valuta enn opprinnelig benyttet.

Nemnda anbefaler derfor at det resterende kravet på kr 1015 refunderes klager i form av et gavekort og 396 kroner i form av cashpoints.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer til klager et gavekort pålydende kr 1015 og 396 kroner i form av cashpoints.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)