

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav knyttet til refusjon av billetter. Covid-19.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03612

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med Norwegian fra Orlando til Amsterdam via Oslo den 7. mai 2020 (DY7052 og DY 1258).

Den 7. april 2020 kl. 19.22 mottok klager en e-post fra Norwegian Reward. Klager anfører at e-posten informerte om at alle internasjonale flymaskiner var grounded.

Den 8. april 2020 mottok klager e-post fra Norwegian hvor det sto at de hadde gjennomført hans forespørsel, og at kostnaden for ubenyttet billett nå hadde blitt omgjort til CashPoints.

I tillegg til å legge inn en refusjonsforespørsel elektronisk, sendte klager et brev til Norwegian den 14. juni 2020, hvor han skrev at Norwegian ikke lenger tilbyr flyvninger til destinasjonene klager trenger, slik at han ikke har mulighet til å benytte seg av noen CashPoints. Klager har fremsatt krav om refusjon i form av penger (785,02 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har tross oppfordring og utsatt frist ikke fremmet tilsvarende svar for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise fra Orlando til Amsterdam via Oslo med planlagt avgangsdato den 7. mai 2020, og ankomstdato den 8. mai 2020. Klager betalte 785,02 euro for billettene.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av billettene.

EU-forordning 261/2004 gir rett til valget mellom refusjon eller omruting dersom et fly blir kansellert, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Klager har anført at mailen mottatt den 7. april 2020 fra Norwegian Reward informerte om at alle flymaskiner (de internasjonale) var grounded. I mailen sto det blant annet følgende: "The majority of our aircraft that we usually use to fly you and our other 10 million members to new destinations around the world are now grounded, although some of the planes are still operating domestic routes in Scandinavia".

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall når det gjelder betydningen av e-posten.

Nemndas flertall, alle unntatt forbrukerrepresentant Sørli, forstår ovenstående mail som en generell informasjonsmail med status pr. dags dato, samt informasjon om muligheter for passasjerer med billetter som ikke kan eller ønskes benyttet, jf. ordlyden "Do you have tickets you can't or prefer not to use". Videre står det i mailen at dersom dette er tilfellet så tilbys det ordninger i form av ombooking eller refusjon av billettene i form av Cash Points. Slik nemndas flertall ser det informerer ikke mailen om noen konkret kansellering.

Etter flertallets forståelse ble det sendt inn en forespørsel etter mottatt mail den 7. april. Det vises her til e-posten mottatt den 8. april (dagen etter) hvor det står "This is just a quick note to let you know that we have now processed your request, and the cost of your unused ticket has been converted to travel credit in CashPoints. Remember, we've added an extra 20% on top of the value of your ticket). På bakgrunn av opplastet dokumentasjon legger flertallet til grunn at klager sendte inn forespørsel om og godtok refusjon i form av CashPoints. Uten dette tilbudet fra Norwegian om muligheten for avbestilling mot CashPoints, ville ikke klager på det tidspunktet ha noe krav på avbestilling mot refusjon i og med at han hadde kjøpt LowFare-billetter. Det er slik flertallet ser det ikke holdepunkter for at flyvningen var formelt kansellert på dette tidspunktet.

EU-forordning 261/2004 kommer ikke til anvendelse i saken da klager selv hadde avbestilt billetten før Norwegian eventuelt kansellerte flyvningen, jf. forordningens artikkel 3 nr. 2 bokstav a). Det er da billettvilkårene som avgjør klagers rettigheter. Dette var ikke-refunderbare LowFare-billetter, som ikke gir rett på refusjon ved avbestilling fra klagers side.

Nemndas flertall mener at informasjonen fra Norwegian i e-posten datert den 7. april 2020 var tilstrekkelig. Flertallet mener at valget klager tok var endelig, og at klager ikke kan kreve refusjon i form av penger i ettertid med den begrunnelse at det ikke lenger forelå flyvninger til de destinasjonene han ønsket. Tilbudet fra Norwegian, hvoretter kundene

kunne avbestille mot refusjon i CashPoints, innebar også en fordel for kundene i de tilfellene disse ikke ønsket å reise, men flyvningene ikke ble kansellert, eller eventuell senere kansellering var uviss.

Mindretallet – forbrukerrepresentant Sørli – er av den oppfatning at e-posten som Norwegian sendte 7. april er tilstrekkelig villedende til at det er sannsynlig at det påvirket klager til å foreta et valg som han ikke ville ha foretatt seg dersom han hadde fått den informasjonen han skulle ha fått.

Det er ikke eksplisitt opplyst i e-posten at klagers konkrete flyvninger var formelt besluttet kansellert i forordningens forstand. Likevel etterlates det et klart inntrykk av at det i praksis vil skje, da Norwegian under overskriften «What happened?» benytter en direkte henvendende ordlyd og beskriver for klager at «the majority of our aircraft that we would usually use to fly you and our other 10 million members to new destinations around the world are now grounded». Dette er fulgt opp med en presisering om at «some of the planes are still operating domestic routes in Scandinavia». Klager skulle ikke fly innad i Skandinavia.

Etter overnevnte informasjon er det inntatt informasjon om muligheten til enten å endre billettene eller til å omgjøre billettens verdi til CashPoints. Det presiseres deretter at Norwegians primære fokus er å yte så god service som mulig til de kundene som er berørt av «cancellations». Henvisningen til å yte god service til «those customers affected by cancellations» beskriver etter sin ordlyd kanselleringer foretatt av selskapet, og ikke av kundene. Dette bidrar etter mindretallets syn til å forsterke inntrykket av at klager i praksis er berørt av en kansellering. Det sies imidlertid ingenting om at kunden kan avstå fra å velge endring eller omgjøring av billettens verdi til CashPoints, og at rettigheten full refusjon av billettprisen, jf. forordningens art. 5 nr. 1 a), jf. art. 8 nr. 1 a), ville blitt utløst så snart Norwegian eventuelt foretok en formell beslutning om å kansellere flyvningene.

Forordningen art. 14 gir selskapene en plikt til å informere passasjerene om deres rettigheter. Selv om informasjonsplikten etter sin ordlyd ikke har inntrådt før en flyvning formelt er innstilt i forordningens forstand, er mindretallet av den oppfatning at Norwegian i denne situasjonen hvor de har fremstilt det som klart sannsynlig at klagers flyvninger vil bli innstilt, ikke kan unnlate å informere på en god måte om hvilke rettigheter som utløses hvis klager avventer en formell kansellering fra Norwegians side. Norwegian som profesjonell part er åpenbart klar over at det får stor betydning for passasjerenes rettigheter, herunder retten til refusjon av billettprisen, om klager avventer formell kansellering fra selskapets side eller selv aktivt kansellerer sin bestilling etter eget ønske. For en forbruker er derimot disse rettslige nyansene langt fra åpenbare.

Etter mindretallets syn har Norwegian villedet klager, delvis ved å gi og delvis ved å utelate informasjon som i sum var egnet til å villedet klager med hensyn til hvilke rettigheter og valgmuligheter klager hadde. Norwegian har derigjennom påvirket klager

til å foreta en økonomisk beslutning, som klager etter mindretallets syn ellers ikke ville ha truffet om klager hadde fått den informasjonen han skulle ha fått.

Etter mindretallets syn kan ikke den etterfølgende avtalen om omgjøring av billettprisen til CashPoints gjøres gjeldende av selskapet, og den må etter mindretallets syn settes til side som «urimelig», jf. avtl. § 36. Etter mindretallets syn bør klager derfor innrømmes full refusjon av billettene.

Vedtaket er fattet med den dissensen som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)