

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i penger etter kansellering.
Anført at det kun ble gitt tilbud om CashPoints.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03545

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire medpassasjerer hadde bestilt en reise med Norwegian mellom Oslo og Madrid, med utreise 29. mai 2020 og hjemreise den 1. juni 2020. Den 16. mars 2020 mottok klager en e-post med informasjon om at hun kunne kansellere reisen mot å få CashPoints. Den 5. april fikk hun en ny e-post hvor det sto at hun kunne endre reisen eller motta CashPoints. Klager anfører at de aldri fikk informasjon om at de kunne få penger, og de så seg da nødt til å velge CashPoints for at pengene ikke skulle gå tapt. Klager anfører at Norwegian i ettertid har endret praksisen sin, slik at kunder i samme situasjon nå kan få refundert pengene for billetten eller velge CashPoints og få ekstra CashPoints i tillegg til dette.

Klager krever refusjon av 17 285 kroner i penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til avtale med sekretariatet har Norwegian fått utsatt svarfrist i denne saken. På tross av dette har ikke selskapet svart innen den forlengede fristen.

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.

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin etter å ha mottatt e-post den 16. mars og den 5. april om at reisen kunne kanselleres av passasjereren mot at det ble gitt CashPoints. Etter at klager hadde kansellert reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til

anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen selv om Norwegian senere eventuelt kansellerte flyvningen.

Nemndas flertall – alle unntatt forbrukerrepresentant Sørli – er av den oppfatning at klager inngikk en bindende avtale med Norwegian da hun benyttet seg av tilbudet om å avbestille reisen sin mot å motta CashPoints. Nemnda er kjent med at CashPoints i henhold til selskapets vilkår ikke kan omgjøres til penger. Nemndas flertall forstår at situasjonen var uoversiktlig, men kan ikke se at klager har rett på refusjon i form av penger i dette tilfellet. I og med at klager selv valgte å avbestille reisen, mot å få billettprisen refundert i CashPoints hadde hun ikke lengre noe krav mot Norwegian dersom de i ettertid kansellerte flyvningen. 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 budskapet i e-post nr. 2 fra Norwegian er tilstrekkelig villedende til at det er sannsynlig at det påvirket klager til å foreta et valg som hun ikke ville ha foretatt seg dersom hun hadde fått den informasjonen hun skulle ha fått.

Det er ikke eksplisitt opplyst i e-posten at klagers konkrete flyvninger er formelt besluttet kansellert i forordningens forstand. Likevel etterlates det et klart inntrykk av at det i praksis vil skje, da Norwegian under overskriften «Hva har skjedd?» benytter en direkte henvendende ordlyd og beskriver for klager at «vi har parkert majoriteten av våre fly som vi så gjerne skulle ha brukt til å fly deg og våre andre 10 millioner medlemmer til nye destinasjoner verden over». Dette er fulgt opp med en presisering om at «noen av flyene operer pr. i dag enkelte ruter innad i Skandinavia». Klager skulle som kjent 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 «kanselleringer». Henvisningen til å yte god service til de «kundene som er berørt av kanselleringer» 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 villedde 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 hun skulle ha fått. Etter markedsføringsloven kan både villedende handlinger og villedende utelatelser slås ned på etter §§ 7 og 8.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)