

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon i penger i stedet for CashPoints.

### Dato

11.05.2021

### Saksnummer

2020-03645

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med DY1020 fra Oslo to Warszawa den 27. mai 2020 og returnere til Oslo fra Warszawa med DY1021 den 2. juni 2020. Klager anfører at de fikk beskjed om at reisen var endret og at det var mulig å avbestille reisen og motta CashPoints. Klager anfører at det ikke var mulig å be om refusjon i penger og at han derfor takket ja til CashPoints. I ettertid har han fått avslag fra Norwegian på kravet om å få omgjort CashPoints til penger.

Klager krever at CashPoints de har fått for reisen omgjøres til 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.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager før avreise mottok en e-post fra Norwegian. I denne e-posten er det gitt generell informasjon om situasjonen og opplysninger om muligheter man har som passasjer dersom man ønsker å gjøre endringer i reiseplanene sine. Norwegian opplyser i e-posten om at det er mulig å enten endre bestillingen eller å motta CashPoints.

Nemnda kan ikke se at det i e-posten som klager har fremlagt kopi av, er opplyst at flyvningene er kansellert fra Norwegians side. Det er ingen holdepunkter i saken for å legge til grunn at flyvningene på dette tidspunktet var kansellert.

Nemnda legger derfor til grunn at klager avbestilte reisen sin mot å få CashPoints. Etter tidspunktet for avbestillingen forelå det dermed 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 skulle ha kansellert flyvningene i ettertid.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19-situasjonen uttrykkes det at der det er den reisende som avlyser reisen, er forholdet ikke regulert i forordningen, og det er da flyselskapets alminnelige billettvilkår som gjelder. I dette tilfellet kansellerte klager billettene sine selv, og han har ikke krav på refusjon av billettene i henhold til forordningen.

Forholdet må derfor vurderes på annet grunnlag. Norwegian har i svaret til klager forklart at CashPoints ikke kan omgjøres til penger i ettertid, og at dette er blant vilkårene som passasjeren samtykker til ved aksept av tilbudet om å motta CashPoints for bestillingen. Nemndas flertall – alle unntatt forbrukerrepresentant Sørli – legger dette til grunn og kan heller ikke se at klager har rett på refusjon i penger på annet grunnlag. Slik flertallet ser det, har Norwegian gitt sine kunder, herunder klager, generell informasjon om at mange flyvninger var og ville bli kansellert. Det er imidlertid ikke gitt informasjon om klagers flyvning spesielt. Flertallet har forståelse for at situasjonen var uklar og usikker for klager. E-posten fra Norwegian inneholdt imidlertid et tilbud til klager (og øvrige kunder) om å endre eller å avbestille billetter mot CashPoints. I overskriften over dette tilbudet sto det "Do you have tickets you can't or prefer not to use?". Etter flertallets syn viser dette at det var et tilbud til kunder som selv ikke kunne eller ville reise, og ikke knyttet til eventuell kansellering fra Norwegian side. Klager valgte å benytte dette tilbudet, og har etter flertallets syn da ikke krav på refusjon eller omgjøring av CashPoints.

Mindretallet – forbrukerrepresentant Sørli – er av den oppfatning at budskapet i e-posten fra Norwegian 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 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 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 han 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.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)