

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon/refusjon av billetter.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03488

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Chicago til Paris med Norwegian den 9. mai 2020 (DY7154). Planlagt hjemreise var 23. mai 2020 (DY7153). Billettene ble kjøpt med kredittkort.

Den 7. april 2020 mottok klager en e-post fra Norwegian Rewards hvor det sto at flyselskapet var i en turbulent tid og at flyflåten sto på bakken. Ved mailen lå det en link til deres hjemmesider. Her sto det at grunnet Covid-19 var flyvningene kansellert, og at de kunne velge ombooking eller refusjon i form av CashPoints for å booke en ny reise senere. Klager forsøkte å få booket en ny flyvning senere i 2020, men det var ingen flyvninger tilgjengelig på dette tidspunktet. Klager hadde ikke noe annet valg enn å velge CashPoints for å booke en ny reise senere. Klager mottok en bekreftelse på kansellering.

I september 2020 fulgte klager med på tilgjengeligheten blant Norwegian sine flyvninger. Ingen flyvninger var tilgjengelige. Selskapet opererte ikke fra Chicago, som var avgangsstedet for klager sine opprinnelige billetter. Klager ble frustrert og ringte Norwegian. Norwegian kunne bekrefte at de ikke opererte fra Chicago. Klager ble anbefalt å fylle ut en klage med krav om refusjon i form av penger. Klager sendte en slik klage den 15. september 2020.

Den 27. oktober fikk klager avslag med den begrunnelse at han hadde godkjent refusjon i form av CashPoints tidligere.

Klager mener han har et gyldig krav. Grunnen til at han godtok CashPoints var a) fordi at han ikke fikk noen andre alternativer enn dette og b) fordi det sto på siden at han ville kunne booke en flyvning på en senere dato. Flyselskapet gjenopptok imidlertid ikke sine flyvninger fra Chicago (opprinnelig avgangssted), og de har heller ingen flyvninger fra Chicago i 2021. Klager mener det da blir urimelig å tilby poeng som ikke kan brukes

på noen måte. Dersom et selskap ikke lenger vil eller kan gjenoppta flyvninger fra det opprinnelige avgangsstedet mener klager at det er rettferdig å tilby refusjon i form av penger, og ta tilbake utbetalte CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Til klager har Norwegian anført at de ikke kan imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene, ettersom hele beløpet har blitt refundert i form av CashPoints. Når en fremmer et krav om CashPoints må en aksepterte vilkårene for refusjon, hvor det fremgår at forespørselen er bindende. Når forespørselen først er sendt, vil kostnaden for hele bookingen for alle passasjerene bli konvertert til CashPoints. Krav om refusjon i form av penger vil ikke bli akseptert i ettertid.

Nemnda bemerker

Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan da treffe 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 den 7. april 2020 mottok en e-post fra Norwegian Reward. 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 formelt kansellert fra Norwegians side. Det er ingen holdepunkter i sakens dokumentasjon for å legge til grunn at flyvningene på dette tidspunktet var kansellert.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall vedrørende innholdet i e-posten.

Nemndas flertall, alle unntatt forbrukerrepresentant Sørli, legger derfor til grunn at klager av eget ønske 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. Klagers billetter var av typen LowFare, noe som betyr at de ikke er refunderbare.

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 passasjerer samtykker til ved aksept av tilbudet om å motta CashPoints for bestillingen.

Da klager benyttet seg av tilbudet om å avbestille reisen sin mot å motta CashPoints, inngikk han en bindende avtale med Norwegian om dette. 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. Etter flertallets syn var e-posten fra Norwegian tilstrekkelig klar. 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 uvisst.

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 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 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)