

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at Cash Points omgjøres til kontant refusjon, da Norwegian ikke lenger flyr på destinasjonen.

Dato

14.12.2021

Saksnummer

2021-01273

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt flybilletter fra Rio de Janeiro til London for reise den 15. juli 2020 med Norwegians flight DI 7502. Pris BRL 10 930,62.

Som følge av covid-19 pandemien sendte Norwegian ut tre eposter (7. april, 15. mai og 20. mai) med tilbud om å booke om reisen eller kansellere mot å motta Cash Points + 20 %. Den 28. mai aksepterte klager tilbudet om å kansellere reisen mot å motta Cash Points + 20 %.

I ettertid har Norwegian lagt ned sine ruter til Brasil, klager som er bosatt i Brasil, kan dermed ikke nyttiggjøre seg av sine Cash Points.

Klager krever at hans Cash Points omgjøres til kontant refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Cash Points kan ikke omgjøres til kontant utbetaling. Dette i henhold til Norwegians betingelser som ble avtalt ved forespørsel om reisekreditt som CashPoints etter flyavbrudd.

Gyldigheten på klagers Cash Points er utvidet med ett år, og kan brukes på Norwegians flyvninger i Europa.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at han den 7. april, 15. mai og den 20. mai mottok eposter fra Norwegian om at han kunne omgjøre reisen sin til Cash Points. Noe han aksepterte. Da Norwegian senere la ned sin rute til Rio de Janeiro, var det ikke lenger hans Cash Points til nytte for klager fordi han er bosatt i Rio.

Nemnda finner basert på sakens dokumentasjon ikke grunnlag for å konkludere med at flyvningene var innstilt på det tidspunktet klager inngikk avtale om Cash Points. At flyvningene eventuelt ble innstilt på et senere tidspunkt vil ikke medføre rett til refusjon, da klager da ikke lenger hadde noen bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen.

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 (lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Sandvik) kan etter dette ikke se at klager har rett på refusjon i form av penger i dette tilfellet. Etter flertallets syn var epostene fra Norwegian tilstrekkelig klare. 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.

Mindretallet – forbrukerrepresentant Sørli – er av den oppfatning at e-posten som Norwegian sendte 7. april var 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 tilstrekkelig klar informasjon.

Det ble ikke eksplisitt opplyst i e-posten at klagers konkrete flyvning var formelt besluttet kansellert i forordningens forstand. Likevel etterlot Norwegian et klart inntrykk av at det i praksis ville skje, da de etter spørsmålsformuleringen «What happened?» benyttet en direkte henvendende ordlyd og redegjorde for 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 ble 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.

Deretter ble det gitt informasjon om muligheten til enten å endre billettene eller til å omgjøre billettens verdi til CashPoints. Det ble så presisert at Norwegians primære fokus var 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 avbestillinger

foretatt av kundene. Dette bidrar etter mindretallets syn til å forsterke inntrykket av at klager i praksis var berørt av en kansellering. Det ble imidlertid ikke gitt informasjon om at kunden kunne avstå fra å velge endring eller omgjøring av billettenes 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 flyvningen.

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 fremstilte det som klart sannsynlig at klagers flyvning ville 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 framfor å kansellere sin bestilling. 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 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 refusjon av billettene.

Basert på flertallets konklusjon kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)