

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av verdi i gavekort.

Dato

23.02.2022

Saksnummer

2021-01296

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager fikk et gavekort som inneholdt 1000 Norwegian CashPoints julen 2019. Gavekortet var gyldig i 12 måneder, men på grunn av pandemien var det ikke mulig for klager å bruke dette innen fristen. Norwegian var også vanskelig å få tak i under denne tiden, så klager slet med å få oppklaring i hva hun burde gjøre.

Klager sendte Norwegian en e-post i august i år med den hensikt at selskapet enkelt kunne refundere verdien på gavekortet tilbake, slik at hun kan benytte seg av det. Norwegian sa blankt nei og at det var ingen ting de kunne gjøre med saken.

Klager krever at Norwegian refunderer verdien i gavekortet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke kommet med tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av verdien på et gavekort utløpt 31.12.2020, med den begrunnelse at hun ikke fikk benyttet seg av fremtidig reiser med Norwegian som følge av pandemien.

Det fremgår av Vilkår for kjøp av Norwegian Reward gavekort punkt 4 på Norwegians hjemmeside, at "Gavekortet kan ikke byttes til kontanter, og pengene er gyldig i inneværende år + 1 år fra kjøpstidspunktet."

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at gyldigheten bestemmes av Norwegians egne vilkår, og kan ikke se noe grunnlag for at klager kan få refundert verdien. Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at vilkårene her delvis må sensureres i medhold av avtaleloven § 36. Gavekortet ble kjøpt før pandemien brøt ut i Europa, og dermed før det var mulig å forutse konsekvensene av den. Man må legge til grunn at forutsetningen for kjøpet var at man kunne benytte gavekortet til kjøp av en reise i et relativt normalt reisemarked, og at denne forutsetningen var motiverende for kjøpet. Videre legges det til grunn at dette er en objektiv og synbar forutsetning for kjøp av gavekort. Fra og med nedstengingen i midten av mars 2020, ble reisetilbudet sterkt begrenset. Både som følge av reiserestriksjoner og som følge av egne tilpasninger som selskapet gjorde. Selv om reisetilbudet varierte noe gjennom den gjenværende gyldighetsperioden, var reisetilbudet samlet sett sterkt begrenset ut 2020. Disse forholdene utgjør etter mindretallets syn en bristende forutsetning, som har ført til at det vil være urimelig å ikke forlenge gavekortets gyldighetsperiode. Etter mindretallets syn bør derfor vilkåret hva gjelder gavekortets gyldighetsperiode delvis settes til side, slik at gavekortet gis forlenget gyldighet tilsvarende den delen av gyldighetsperioden hvor den reelle muligheten til å få kjøpt og gjennomført en reise var sterkt begrenset.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentant Borgar fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)