

**OSLO TINGRETT****DOM**

Avsagt: 08.12.2006

Saksnr.: 06-056499TVI-OTIR/03

Dommer: Dommerfullmektig Hans-Christian Ingebrigtsen m/ alm.flm.

Saken gjelder: Gyldigheten av Forbrukerombudets vedtak 29. mars 2006 om tvangsgebyr og fastsettelse av plikt til å betale tvangsgebyret

Hovedsøksmål

Ryanair Ltd.

Advokat Halvor Manshaus

motStaten v/ Barne- og
likestillingsdepartementetRegjeringsadvokaten
v/ advokat Ole Wetlesen Borge**Motsøksmål**Staten v/ Barne- og
likestillingsdepartementetRegjeringsadvokaten
v/ advokat Ole Wetlesen Borge**mot**

Ryanair Ltd.

Advokat Halvor Manshaus

Det ble avsagt slik

d o m :

Saken gjelder gyldigheten av Forbrukerombudets vedtak 29. mars 2006, der Ryanair Ltd. ble ilagt tvangsgebyr for manglende oppfyllelse av Markedsrådets vedtak 6. februar 2006, samt fastsettelse av plikt for Ryanair Ltd. til å betale tvangsgebyret.

Advokat Halvor Manshaus v/ adv.flm. Finn Magne Prydz tok 7. april 2006 på vegne av Ryanair Ltd. (heretter benevnt Ryanair) ut stevning ved Oslo tingrett mot Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet, med krav om at Forbrukerombudets vedtak 29. mars 2006 om utferdigelse av tvangsgebyr overfor Ryanair kjennes ugyldig, og at Ryanairs vilkår om ansvar ved forsinkelse og gebyr ved refusjon av skatter og avgifter er lovlige.

Regjeringsadvokaten v/advokat Ole Wetlesen Borge tok i rettidig tilsvaer 30. mai 2006 på vegne av saksøkte til motmæle og nedla påstand om frifinnelse. Samtidig tok staten ut motsøksmål med påstand om at Ryanair dømmes til å betale tvangsgebyret. I rettidig tilsvaer til motsøksmålet nedla adv.flm. Prydz påstand om frifinnelse i motsøksmålet, subsidiært at tvangsgebyret måtte reduseres.

Hovedforhandling ble holdt i Oslo tinghus 27.-28. november 2006. Partene var representert ved sine prosessfullmektiger, henholdsvis advokat Manshaus og advokat Borge. Vitnene Caroline Green (Ryanair Ltd.) og Bjørn Erik Thon og Jo Gjedrem (Forbrukerombudet) fulgte forhandlingene i sin helhet, jf. tvml. § 213 andre ledd, og forklarte seg for retten. Det ble foretatt slik dokumentasjon som rettsboken viser.

Saksforholdet kan kort fremstilles som følger:

I 2003 bestemte Forbrukerombudet, Forbrukerombudsmannen i Danmark og Konsumentombudet i Sverige seg for å vurdere standardavtalen passasjerene inngår med Ryanair når de kjøper billett ("General Conditions of Carriage for passengers and baggage", heretter benevnt CoC, og det forenklete utdraget av viktige vilkår og informasjon, "Terms and Conditions of Travel" (TCT)). Også det engelske Office of Fair Trading, som både er konkurransetilsyn og ivaretar forbrukerinteresser, hadde innvendinger mot flere av passasjervilkårene. Etter til dels felles forhandlinger, endret Ryanair noen av vilkårene sine. Forbrukerombudet besluttet likevel 1. februar 2005 å bringe saken inn for Markedsrådet, fordi man mente fire av de gjenværende vilkårene var urimelige. Sammendrag til Markedsrådet ble sendt 6. oktober 2005.

De vilkårene Forbrukerombudet fortsatt mente var urimelige, var:

- Tilbakebetaling av skatter og avgifter når passasjerer ikke benytter billetten, CoC art. 4.2. Dersom passasjerer ikke benytter billetten, må han søke skriftlig og betale

et gebyr (i praksis satt til € 20) for å få tilbake skattene og avgiftene.

Ryanair og andre flyselskaper krever på vegne av luftfartsmyndighetene inn ulike flyplassavgifter mv. for flyplassene. F.eks. kreves inn til sammen kr. 177 på reisen Torp-Stansted og kr. 215 på reisen Stansted-Torp. Beløpet består av ulike elementer, bl.a. terminalavgift, tårnavgift, sikkerhetsavgift, forsikringer, mv. Avgiftene betales videre til flyplassene. Noen av skattene, avgiftene og gebyrene påløper ikke dersom passasjerer ikke foretar flyreisen. I disse tilfellene har flyselskapet mottatt passasjerens penger, som passasjerer har krav på å få refundert. Tidligere refunderte flyselskapene ikke passasjerene disse avgiftene. Ryanair åpnet for refusjon av avgiftene, men krevde et gebyr på € 20 for å refundere beløpet til passasjerer. Gebyret var begrunnet med at behandlingen av refusjonskrav medfører kostnader for Ryanair, og skulle svare til selskapets kostnader ved refusjonsarbeidet, i tillegg til å motvirke at passasjerer lot være å bruke billetten, jf. brev 1. desember 2004 fra Ryanair til Forbrukerombudet.

- Ryanairs ansvar ved forsinkelse, CoC art 9.2 og i TCT under overskriftene "Passenger delays" og "Baggage delays".

Forbrukerombudet mente Ryanairs ansvar ikke kom tilstrekkelig klart frem i CoC og TCT. CoC art. 9.2 ("Cancellation and Delays") nevnte ikke uttrykkelig retten til erstatning eller ansvar for underleverandører ved forsinkelse.

- Ryanairs ansvar ved ødeleggelse, tap eller skade på bagasje som fremgikk av TCT under overskriften "Destruction, loss or damage to baggage", og CoC art. 14.4.7.
- Vilkår for navneendring på billetten som fremgikk av TCT under overskriften "Flight and name changes".

Muntlige forhandlinger i Markedsrådet fant sted 17. november 2006, og Markedsrådet traff 6. februar 2006 slikt vedtak:

"Med hjemmel i markedsføringsloven § 12, jf. § 9a forbyr Markedsrådet Ryanair Ltd. å benytte følgende vilkår:

1.1

If you do not travel, you may apply in writing within one month for a full refund of government taxes paid, subject by a deduction by us of a reasonable administration fee.

eller vilkår med tilsvarende meningsinnhold som medfører at forbrukere, som ikke benytter billetten, blir avskåret fra rett til vederlagsfri tilbakebetaling av skatter og avgifter som er knyttet til at forbrukeren rent faktisk benytter billetten.

1.2

9.2 CANCELLATION AND DELAYS

9.2.1 We will take all necessary measures to avoid delay in carrying you and your baggage. In the exercise of these measures and in order to prevent a flight cancellation, in exceptional circumstances we may arrange for a flight to be operated on our behalf by an alternative carrier and/or aircraft.

9.2.2 Except as otherwise provided by the Convention, if we cancel a flight, fail to operate a flight reasonably according to schedule or cease to operate a route, we shall, at your option, either;

9.2.2.1 carry you at the earliest opportunity on another of our scheduled services on which space is available between the same routing points (or on such other route as we may agree with you) and, where necessary, extend the validity of your Ticket, all without making any additional charge; or

9.2.2.2 make a refund in accordance with the provisions of Article 10.2.

Upon the occurrence of any of the events set out in this Article 9.2.2, except as otherwise provided by the Convention, the options set out in Article 9.2.2.1 and 9.2.2.2 are the sole and exclusive remedies available to you and we shall have no further liability to you.

eller vilkår med tilsvarende formuleringer i Conditions of Carriage, som ikke klart informerer forbrukeren om hans rett til erstatning ved forsinkelse i tråd med reglene i luftfartsloven § 10-20.

1.3

14.4.7 We shall have no liability whatsoever for Damage to articles not permitted to be contained in Checked Baggage under Article 8.3, or for unsuitably packed, perishable, damaged or fragile Baggage or for minor damage to the exterior of Baggage (eg scratches, stains, soiling, dents) resulting from normal wear and tear or for water damage to non water-resistant Baggage.

eller vilkår med tilsvarende meningsinnhold som avskjærer forbrukerens rett til erstatning for riper, flekker, smuss, hakk og vannskader på bagasjen.

2. Ryanair påbys å foreta endringer i kontrakten i overensstemmelse med vedtakets pkt. 1 så snart som mulig og senest innen seks uker fra vedtakets dato.

3. Med hjemmel i markedsføringsloven § 16, jf. § 12 fastsetter Markedsrådet at Ryanair skal betale kr. 500 000,- i tvangsgebyr dersom selskapet benytter ett eller flere avtalevilkår overfor forbruker i strid med vedtakets pkt. 1, så snart som mulig og senest innen seks uker fra vedtakets dato.

4. Ryanair Limited tilkjennes saksomkostninger med kr. 10 000.”

Markedsrådets flertall fant ikke at det i seg selv var et urimelig avtalevilkår etter mfl. § 9a at Ryanair tar gebyr på € 65 for endring av billettholders navn.

I brev 15. mars 2006 til Forbrukerombudet foreslo Ryanair en endring av CoC art. 14.4.7 om ansvar for skade på bagasje, noe Forbrukerombudet aksepterte i brev 20. mars 2006.

Ryanairs samtidige forslag til endringer av CoC art. 9.2 (ansvar for forsinkelse) ble ikke godtatt av Forbrukerombudet. Forbrukerombudet foreslo i brevet 20. mars 2006 en ny formulering av CoC art. 9.2. I brev 22. mars 2006 opplyste Ryanair at de endret vilkårene i samsvar med kravet fra Forbrukerombudet. I brev 27. mars 2006 aksepterte Forbrukerombudet endringen, men krevde inntatt en henvisning fra art. 9.2 til de nye vilkårene som var plassert i art. 14.5. Begrunnelsen var å sikre klarhet i vilkårene. I brev 27. mars 2006 påpekte Ryanair at kravet om henvisning var nytt, og at man ikke hadde hatt tid til å endre dette vilkåret innenfor tidsfristen. Samtidig anførte Ryanair at kravet om henvisning fra art. 9.2 ikke kunne utledes av Markedsrådets vedtak, og ba om bekreftelse på at de foretatte endringene var tilstrekkelige. Forbrukerombudet svarte i brev 29. mars 2006 at endringen ikke var tilstrekkelig, og at Ryanair derfor ikke hadde innrettet seg etter punkt 1.2 i Markedsrådets vedtak.

Når det gjelder CoC art. 4.2 (gebyr for tilbakebetaling av skatter og avgifter), anførte Ryanair i brev 15. mars 2006 at det måtte være adgang til å ta et slikt gebyr. De varslet at de ville senke gebyret til € 10 pr. person, likevel slik at maksimalt refusjonsgebyr pr. booking skulle være € 30. Det ble deretter redegjort for tilbakebetalingsprosessen. Ryanair anførte at endringen var i samsvar med Markedsrådets vedtak. Forbrukerombudet fastholdt imidlertid at tilbakebetalingen skulle være vederlagsfri.

Forbrukerombudet utferdiget 29. mars 2006 tvangsgebyr på kr. 500 000 overfor Ryanair. Begrunnelsen var at fristen for innrettelse var utløpt, uten at Ryanair hadde bekreftet at samtlige avtalevilkår var endret i overensstemmelse med Markedsrådets vedtak.

Saksøker – Ryanair Ltd. v/ advokat Halvor Manshaus - har i hovedsak anført:

Markedsrådets vedtak pkt. 1.1: Gebyr for tilbakebetaling av skatter og avgifter

Prinsipalt anføres at Forbrukerombudets vedtak 29. mars 2006 er ugyldig, idet grunnlaget (Markedsrådets vedtak) er ugyldig. Markedsrådet la til grunn en uriktig standard for urimelighet da det kom til at CoC art. 4.2 var urimelig iht. mfl § 9a. Dette er en materiell kompetansmangel som leder til ugyldighet.

Retten må vurdere om vilkåret er et *urimelig* forretningsvilkår, og må foreta en bredere vurdering enn det Markedsrådet har gjort. Det må bl.a. ses hen til de faktiske kostnadene for Ryanair forbundet med refusjonene, hensynet til de passasjerene som ikke krever refusjon, sammenhengen med Ryanairs øvrige reisevilkår (adgang til å overdra billetten eller endre reisedato, samt de lave prisene), bransjepraksis, reguleringens betydning for markedet, og hensynet til gjennomsiktighet i forbrukerforhold.

Subsidiært anføres at Ryanair har innrettet seg i tråd med Markedsrådets vedtak. Markedsrådet la avgjørende vekt på gebyrets størrelse. Ryanair tilbød 15. mars 2006 å senke gebyret til € 10 pr. person, maksimalt € 30 pr. bestilling. Arbeidsprosess og kostnader ved refusjon ble opplyst, og Ryanairs forslag tilfredsstiller Markedsrådets vedtak. Forbrukerombudets vedtak bygger da på feil grunnlag.

Markedsrådets vedtak pkt. 1.2: Vilkår om ansvar ved kansellering og forsinkelse

Prinsipalt anføres at forbrukerombudets vedtak er ugyldig fordi Ryanairs endring av CoC art. 14.5 er en tilstrekkelig klar etterlevelse av Markedsrådets vedtak. Forbrukerombudet kan da ikke utferdige tvangsgebyr for manglende innrettelse etter Markedsrådets vedtak. Det må være tilstrekkelig at ansvarets omfang klart kom til uttrykk i CoC lest i sin helhet, og det er ikke grunnlag for å kreve inntatt henvisning fra CoC art. 9.2.

Subsidiært anføres det som en saksbehandlingsfeil at Forbrukerombudet ikke ga Ryanair mulighet til å rette seg etter ombudets forståelse av vilkåret før tvangsgebyret ble utferdiget. Forbrukerombudet nektet å godta Ryanairs endringer på grunn av plasseringen av ny ordlyd/nye vilkår i kapittel 14, uten henvisning fra art. 9.2. Dette var et *nytt krav* fremsatt 27. mars 2006. Fristen for tvangsgebyr var to døgn senere, og Ryanair rakk ikke på den tiden å endre vilkårene. Ryanair hadde overfor Forbrukerombudet uttrykt at man ønsket å etterkomme kravene, men trengte noe mer tid.

Etter mfl. § 16 andre ledd skal tvangsgebyr ikke utferdiges dersom det foreligger særlige grunner. Det er en særlig grunn at Ryanair ikke hadde mulighet å oppfylle innen fristen og at Ryanair viste vilje til å innrette seg. Unnlåtelsen av å utsette tvangsgebyret på grunn av særlige grunner er en saksbehandlingsfeil som har innvirket på vedtakets innhold.

Motsøksmålet

Prinsipalt anføres som nevnt over at både Markedsrådets og Forbrukerombudets vedtak er ugyldige. Ryanair kan derfor ikke dømmes til å betale tvangsgebyret.

Subsidiært anføres at Markedsrådet har satt tvangsgebyret for høyt. Det må tas hensyn til at Forbrukerombudet opprinnelig anførte at fire vilkår var urimelige, men at Markedsrådet bare fant tre vilkår urimelige. Dette burde reflekteres i størrelsen på gebyret. I tillegg har Forbrukerombudet satt tvangsgebyret for høyt, idet ombudet godkjente Ryanairs endring av art. 14.4.7 om ansvar ved skade på bagasje. Før vedtaket tok Ryanair inn endring av art. 14.5 om ansvar ved forsinkelse. Etter stevning har Ryanair dessuten tatt inn henvisning fra art. 9.2 til art. 14.5, slik Forbrukerombudet krevde. Tvisten gjelder derfor bare ett punkt, noe som bør reflekteres i gebyrets størrelse.

Det ble nedlagt slik **påstand**:

I hovedsøksmålet:

1. Forbrukerombudets vedtak av 29. mars 2006 om utferdigelse av tvangsgebyr overfor Ryanair Ltd. som følge av angivelig manglende innrettelse etter Markedsrådets vedtak av 6. februar 2006 pkt. 1.1 og 1.2, kjennes ugyldig.
2. Ryanair Ltd's vilkår knyttet til ansvar for forsinkelse er lovlig.
3. Ryanair Ltd's vilkår inntatt i CoC pkt. 4.2 er lovlig.
4. Ryanair Ltd. tilkjennes sakens omkostninger, med tillegg av forsinkelsesrenter fastsatt i medhold av forsinkelsesrenteloven § 3, første ledd, fra fjorten dager etter forkynnelsen av dommen til betaling skjer.

I motsøksmålet:

Prinsipalt:

1. Ryanair Ltd. frifinnes.

Subsidiært:

2. Tvangsgebyret reduseres i henhold til rettens skjønn.

I begge tilfeller:

3. Ryanair Ltd. tilkjennes sakens omkostninger, med tillegg av forsinkelsesrenter fastsatt i medhold av forsinkelsesrenteloven § 3, første ledd, fra fjorten dager etter forkynnelsen av dommen til betaling skjer.

Saksøkte – Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet v/ advokat Ole Wetlesen Borge
- har i hovedsak anført:

Markedsrådets vedtak pkt. 1.1: Gebyr ved tilbakebetaling av skatter og avgifter

Det anføres at Markedsrådets vurdering av urimeligheten er korrekt.

Det bestrides for øvrig at Ryanair innrettet seg etter Markedsrådets vedtak, idet heller ikke et gebyr på € 10 er en vederlagsfri refusjon, slik vedtaket krever.

Markedsrådets vedtak pkt. 1.2: Vilkår om ansvar ved kansellering og forsinkelse

Det bestrides at Ryanair har innrettet seg etter vedtaket. Vedtaket forbød vilkår som ikke *klart* informerte forbrukerne om retten til erstatning. Plasseringen av det nye vilkåret i art. 14.5 og manglende henvisning fra art. 9.2 utgjør ikke klar informasjon.

Videre bestrides at Ryanair ikke fikk mulighet til å innrette seg. Ryanair er selv ansvarlig for tidspresset. De sendte først forslag til løsninger 15. mars 2006, dvs. fem dager før fristen fra Markedsrådet gikk ut. Forbrukerombudet forlengt deretter fristen to ganger. Ryanair anførte 29. mars 2006 dessuten at Markedsrådets vedtak ikke ga grunnlag for å kreve klargjørende henvisning fra art. 9.2, noe som ga Forbrukerombudet inntrykk av at de ikke ville innrette seg. Ved vurderingen av fristens lengde må det ses hen til sakens forhistorie, hvor raskt andre endringer var foretatt og at den gjenstående endringen var svært liten.

Uansett var det klart at Ryanair ikke ville innrette seg etter Markedsrådets vedtak pkt. 1.1, slik at det uansett var grunnlag for tvangsgebyr. En eventuell saksbehandlingsfeil under pkt. 1.2 har derfor ikke virket inn på vedtaket.

Motsøksmålet

Ryanair har handlet i strid med Markedsrådets vedtak 6. februar 2006. Vilkårene for tvangsgebyr var til stede og Forbrukerombudets vedtak er gyldig.

Foreleggets størrelse er nødvendig og riktig. Det er skjønnsmessig vurdert av Markedsrådet, som fastsatte gebyr på kr. 500 000 dersom "ett eller flere" vilkår ble benyttet. At flere spørsmål ble løst, tilsier derfor ingen rabatt. Gebyret skal være incitament for etterlevelse av forbud. Det bør derfor være så høyt at overtredelse ikke lønner seg økonomisk. Størrelsen er også i tråd med Markedsrådets praksis.

Det ble nedlagt slik **påstand**:

Lhovedsøksmålet:

1. Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet frifinnes.

2. Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet tilkjennes saksomkostninger, med tillegg av lovens renter fra forfall og frem til betaling skjer.

I motsøksmålet:

1. Ryanair Ltd. dømmes for overtredelse av Markedsrådets vedtak av 6. februar 2006 til å betale tvangsgebyr til staten med kr. 500 000 – femhundretusen – med tillegg av lovens forsinkelsesrente fra forfall til betaling skjer.
2. Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet tilkjennes saksomkostninger, med tillegg av lovens renter fra forfall og frem til betaling skjer.

Rettenns bemerkninger:

Retten skal ta stilling til om Forbrukerombudets vedtak 29. mars 2006 er ugyldig. Vedtakets punkt om refusjonsgebyret behandles først.

Gebyr for tilbakebetaling av skatter og avgifter, CoC art. 4.2

Ryanair anfører *prinsipalt* at Forbrukerombudets vedtak om ileggelse av tvangsgebyr er ugyldig, idet grunnlaget for vedtaket – Markedsrådets vedtak – er ugyldig.

Ugyldighetsgrunnen anføres å være at Markedsrådet ikke hadde grunnlag for å nedlegge forbudet, fordi vilkåret om refusjonsgebyr ikke var urimelig.

Etter mfl. § 9a første ledd kan vilkår som nyttes i næringsvirksomhet overfor forbruker forbys når de finnes urimelige overfor forbrukerne, og at forbud tilsies av allmenne hensyn. Retten kan fullt ut prøve om det aktuelle vilkåret er urimelig, jf. avklaring i Høyesteretts dom 3. november 2006, noe partene er enige om.

Ved rimelighetsvurderingen skal det etter forarbeidene bl.a. legges vekt på hensynet til *balanse* mellom partenes rettigheter og plikter og på hensynet til *klarhet* i kontraktsforhold, jf. mfl. § 9a andre ledd. Urimeelighetsvurderingen er ikke individuell i forhold til den enkelte forbruker, men må skje på grunnlag av en generell vurdering i relasjon til forbrukerne som en samlet gruppe, jf. Ot. prp. nr. 38 (1979-80) side 17-18 og 37-39. Samme sted fremgår at det er vilkårene som helhet som skal gi en rimelig balanse, selv om vurderingen knyttes til de enkelte vilkår. Prisen har betydning ved helhetsvurderingen, men visse vilkår vil også være uavhengige av prisen på ytelsen. Det skal også legges vekt på om vilkåret er et resultat av forhandlinger mellom partene eller en representativ organisasjon for disse.

Forbrukerhensynet loven har som formål å verne, tilsier at det normalt ikke bør kreves særlig stor ubalanse før Markedsrådet kan gripe inn, men det skal ikke være tilstrekkelig at man finner at balansen kunne ha vært bedre, jf. Høyesteretts dom 3. november 2006.

Ved prøvingen av vedtakets gyldighet, skal retten begrense seg til forhold som forelå da vedtaket ble truffet, jf. bl.a. Rt. 2003 side 460.

Markedsrådet la til grunn at Ryanair ikke hadde fremlagt noen oversikt over hvilke avgifter som påløper for den enkelte passasjer på den enkelte flyplass. Det var derfor uklart hvilke flyplassavgifter som påløp for den enkelte reisende, og som skulle betales videre til luftfartsmyndighetene. Det var også uenighet mellom Ryanair og Forbrukerombudet om hvilke avgifter som skulle tilbakebetales. Markedsrådet la videre til grunn at gebyret i overveiende antall tilfeller vil være likt eller helst overstige de avgiftene den enkelte forbruker har krav på å få tilbakebetalt. Gebyret førte derfor til at forbrukerne ikke ville være tjent med å kreve refusjon, og i praksis derfor ikke ville benytte refusjonsretten.

Markedsrådet uttalte at vilkår som avskjærer forbrukernes krav på tilbakebetaling er urimelige etter mfl. § 9a. Ryanair har som formidler av avgiftsbetalingen ikke rett til pengene, og får en ugrunnet berikelse på forbrukernes bekostning ved å beholde pengene. Markedsrådet mente Ryanair pliktet å refundere avgiftene uavhengig av krav fra passasjerene. Ryanairs lave prisnivå på mange avganger gjorde ikke selskapet berettiget til å kompensere for lave priser ved å beholde penger forbrukeren har krav på å få tilbake. En slik ordning ville etter Markedsrådets oppfatning medføre at det totale prisbildet ble svært uoversiktlig, og ville være lite egnet til å ivareta forbrukerinteresser.

Retten legger til grunn at prosessen med å refundere passasjeravgiftene medfører kostnader for flyselskapet. Ryanair har ikke fremlagt noen beregninger over hvilke kostnader refusjonsprosessen medfører. Vitnet Green forklarte seg imidlertid om hele prosessen med behandling av krav på refusjon av skatter og avgifter. Hun forklarte at selskapet i fjor behandlet 8 000 slike krav, noe som krevde 8-10 årsverk. Ytterligere opplysninger om kostnadene foreligger ikke.

Spørsmålet for retten er om det er et urimelig vilkår at refusjonskostnadene belastes den enkelte forbruker som krever refusjon, i stedet for å fordeles på samtlige forbrukere i form av høyere priser.

Ryanair har fremhevet behovet for en *helhetlig vurdering av vilkårene*, herunder den reisendes alternativer dersom han ikke skal foreta den bestilte reisen. Han kan da overdra billetten til en annen, eller endre tidspunktet for reisen. Videre fremheves billettprisen som moment ved urimelighetsvurderingen. Ryanair understreker sitt lavpriskonsept, det vil si at billettprisen bare skal reflektere kostnadene ved selve reisen, og at alle tilleggsytelser koster ekstra (the "Ryanair deal"). Etter tre rettsavgjørelser i England frafalt Office of Fair Trading sågar kravet om at Ryanair skal refundere skatter, avgifter og gebyrer til passasjerer som velger å ikke reise.

Når det gjelder forbrukerens alternativer - overdragelse av billetten eller endring av reisetidspunktet - er begge tjenestene etter det opplyste belagt med gebyr. Selv om det er positivt at forbrukeren formelt har valgmuligheter, reduserer gebyrene verdien av mulighetene. Vitnet Green forklarte at 1 million passasjerer hos Ryanair årlig endrer sine billetter, noe som viser at tilbudet er populært og benyttes. På den annen side antar retten at det for mange forbrukere vil være helt upraktisk – og derved verdiløst - å forsøke å overdra sin billett til andre eller endre reisetidspunkt. For så vidt gjelder prisene, legger retten til grunn at de gjennomgående er forholdsvis rimelige.

Ved vurderingen av balansen i avtalevilkårene, må det legges stor vekt på at Ryanair, ved å kreve gebyr for refusjon av skatter og avgifter, de facto forhindrer et stort antall forbrukere fra å få tilbake pengene sine. Ryanair sikrer seg derved en uberettiget berikelse på forbrukernes bekostning. I forhold til forbrukerne som gruppe, dreier det seg om betydelige beløp, noe som kan illustreres med Ryanairs egne tall. Vitnet Green forklarte at 7% av billettene ikke benyttes til den avgangen de er bestilt ("no show"). Av 35 millioner reisende pr. år, blir dette 2,45 millioner. Av disse endrer 1 million billetten, noe som etterlater 1,45 millioner ubenyttede billetter. Bare 8 000 passasjerer årlig krever refundert skatter, avgifter og gebyrer. Det gjenstår da et meget stort antall passasjerer som ikke får sine innbetalte skatter, avgifter og gebyrer refundert. Samlet utgjør dette åpenbart et meget betydelig beløp årlig. Selskapet har ikke opplyst hvor stort beløpet er. Forutsetter man imidlertid et gjennomsnittlig refusjonsbeløp internasjonalt på f.eks. kr. 100 – noe som neppe er for høyt - sitter Ryanair uberettiget igjen med tilnærmet 145 millioner kroner årlig i skatte- og avgiftsinnbetalinger fra passasjerene.

Retten er enig med Markedsrådet i at vilkår som avskjærer forbrukernes krav på tilbakebetaling er urimelige etter mfl. § 9a. Selv om gebyret er redusert til € 10, forhindrer det fortsatt effektivt at forbrukerne får sine penger tilbake.

Retten ser videre *bransjepraksis*, både i Norge og internasjonalt, som et relevant moment ved vurderingen av om vilkåret er urimelig. På dette punktet er det naturlig å ta utgangspunkt i standardvilkårene utarbeidet av flyselskapenes egen internasjonale interesseorganisasjon (IATA), som etter det opplyste åpner for et rimelig administrasjonsgebyr ved tilbakebetaling av skatter og avgifter. Det er opplyst for retten at det engelske Office of Fair Trading for noen år siden hadde kontakt med IATA om revisjon av standardvilkårene. Nærmer opplysninger om graden av samarbeid og påvirkning er ikke gitt. Det er ikke sannsynliggjort for retten at prosessen var slik at det bør legges stor vekt på medvirkningen fra forbrukerinteresser ved vurderingen av om IATA-vilkårene er urimelige. Utfra bevisførselen legger retten ellers til grunn at flere flyselskaper i Europa tar et administrasjonsgebyr for refusjonsarbeidet. Størrelsen på gebyrene er ikke opplyst. Etter det som var opplyst for Markedsrådet og retten om aktørene i det norske markedet, hadde flyselskapet Norwegian ikke refusjonsgebyr på vedtaktidspunktet. SAS Braathens hadde nettopp innført det i sine vilkår, men praktiserte det angivelig ikke. Ryanairs gebyrpraksis

synes etter dette å være i samsvar med en utbredt bransjepraksis. Selv om gebyr synes utbredt, i hvert fall internasjonalt, bør denne praksisen bare tillegges begrenset vekt ved urimelighetsvurderingen. Retten viser her til det som er nevnt over om begrenset medvirkning fra forbrukerinteresser ved utarbeidelsen av vilkårene.

Ryanair anfører at selskapet får en svekket *konkurransesituasjon*, dersom Ryanair pålegges gebyrfri refusjon av skatter og avgifter. Dette er relevant i et internasjonalt marked, der bare aktører som flyr til Norge vil bli rammet av Markedsrådets forbud. Retten legger her til grunn opplysningen fra Forbrukerombudet om at de – forutsatt rettens medhold - vil pålegge også fra de øvrige selskapene som trafikkerer Norge å etterleve Markedsrådets vedtak, jf. adgangen i mfl. § 14 andre ledd.

Ved vurderingen av den konkurransemessige betydningen i det internasjonale markedet, er det relevant å se på de økonomiske konsekvenser Markedsrådets vedtak får for Ryanair. Ryanair har selv bare i liten grad bidratt til å belyse dette aspektet, men legger stor vekt på argumentet. Legger man til grunn at Ryanair årlig behandler 8 000 krav om refusjon, med en behandlingskostnad pr. krav på € 20, blir de samlede årlige kostnadene € 160 000. Fordelt på det årlige antall solgte billetter - ca. 35 millioner - fører en fordeling av kostnadene til en prisøkning pr. billetter på ca. € 0,005. Med en eurokurs på 8,1 blir det ca. 4 øre. Utfra den økonomiske realitet Ryanair forklarer seg om, kan ikke retten se at de konkurransemessige ulemper Markedsrådets vedtak medfører bør tillegges særlig vekt.

Retten går ikke nærmere inn på om det like gjerne kan være et konkurransefortrinn å tilby sine kunder vederlagsfri refusjon av skatter og avgifter.

Etter en samlet vurdering konkluderer retten med at vilkår er urimelig, og derved i strid med mfl. § 9a. Markedsrådets – og derved Forbrukerombudets - vedtak er derfor ikke ugyldig på dette grunnlaget.

Subsidiært anfører Ryanair at Forbrukerombudets vedtak er ugyldig fordi Ryanair hadde innrettet seg i samsvar med Markedsrådets vedtak, ved å redusere gebyret til € 10 før Forbrukerombudet traff sitt vedtak. Om en reduksjon er en tilstrekkelig innretning, må avgjøres ved en tolkning av vedtaket.

Ordlyden i Markedsrådets vedtak rammer vilkår som medfører at forbrukere blir avskåret fra rett til "vederlagsfri" tilbakebetaling, noe som taler mot at reduksjonen til € 10 er i samsvar med vedtaket. Markedsrådets premisser er noe uklart formulert. Et par steder synes drøftelsen å være knyttet opp mot gebyrets størrelse, mens det andre steder generelt gjelder bruk av gebyr. Markedsrådet synes bl.a. å legge vekt på at Ryanair ikke har dokumentert sine faktiske kostnader ved refusjonsarbeid. Premissene lest i sammenheng, og særlig sammenholdt med formuleringen av vedtaket, tilsier etter rettens mening at vedtaket rammet ethvert gebyr på refusjon av skatter og avgifter. Ryanair hadde da ikke

innrettet seg i samsvar med Markedsrådets vedtak. Som det fremgår over, ville uansett ikke en reduksjon til € 10 være tilstrekkelig til at vilkåret ikke lenger var urimelig.

Markedsrådet fastsatte med hjemmel i mfl. § 16, jf. § 12 at Ryanair skal betale kr. 500 000 i tvangsgebyr dersom selskapet benytter "ett eller flere avtalevilkår" overfor forbruker i strid med vedtakets pkt. 1, senest innen seks uker fra vedtakets dato. Ettersom Ryanair ikke innrettet seg etter vedtakets pkt. 1.1 – heller ikke innen de tilleggsfrister Forbrukerombudet innvilget - er vilkårene for utferdigelse av tvangsgebyr til stede. Det er da ikke nødvendig for retten å vurdere om også vedtakets pkt. 1.2 er overtrådt.

Motsøksmålet

I Markedsrådets vedtak mot urimelige vilkår, skal det fastsettes et tvangsgebyr som den som vedtaket retter seg mot, skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket, jf. mfl. § 16 første ledd, første punktum. Fastsettelse av tvangsgebyr kan unnlates dersom *særlige grunner* tilsier det, jf. første ledd, siste punktum. Forbrukerombudet utferdiget forelegget om tvangsgebyr med hjemmel i Markedsrådets vedtak innen fristene i mfl. § 16 andre ledd. Domstolen kan prøve lovligheten av vedtaket og innenfor partenes anførsler prøve de skjønnsmessige sider ved utmålingen av tvangsgebyret, jf. mfl. § 16 fjerde ledd, tredje punktum.

Ettersom retten har kommet til at Markedsrådets vedtak er gyldig hva angår spørsmålet om refusjonsgebyr, og det ikke er anført ugyldighetsgrunner knyttet til Forbrukerombudets vedtak isolert sett på dette punktet, er vilkårene for ileggelse av tvangsgebyr til stede. Retten må da ta stilling til Ryanairs subsidiære anførsel om at tvangsgebyret er satt for høyt.

Markedsføringsloven regulerer ikke nærmere størrelsen på tvangsgebyrene eller gir anvisning på momenter av betydning ved fastsettelsen av dem. I mfl. § 16 sjette ledd er det gitt hjemmel for nærmere regulering ved forskrift, men adgangen er ikke benyttet. Etter forarbeidene skal tvangsgebyrets størrelse fastsettes ut fra en konkret vurdering av det tilfellet som foreligger til avgjørelse, jf. Ot. prp. nr. 34 (1994-95) side 20 flg. Samme sted fremgår at størrelsen må være avhengig av sakens art og adressatens økonomiske forhold. Tvangsgebyrets funksjon som incitament for etterlevelse av forbudsvedtak er sentralt, og det bør derfor settes minst så høyt at det ikke vil lønne seg økonomisk å overtre vedtaket. Antatt gevinst av det ulovlige vilkåret antas derfor å skulle tillegges vekt.

Det foreligger ingen opplysninger om hvor mange forbrukere som unnlater å kreve refusjon som følge av gebyret. Beregning av gevinsten ved overtredelse er derfor umulig. Etter det opplyste hadde Ryanair i fjor en omsetning på ca. € 1,7 milliarder (ca. kr. 14 milliarder), og et overskudd på ca. € 300 millioner (ca. kr. 2,5 milliarder). Videre er det opplyst at gebyret - sett i forhold til selskapets omsetning og overskudd - er det klart laveste Markedsrådet har fastsatt. Vitnene fra Forbrukerombudet opplyste at normalgebyr

fra Markedsrådet er kr. 300 000 - 500 000. Vurdert på bakgrunn av overtredelsen, gebyrets funksjon som incitament for etterlevelse av vedtak, og selskapets økonomiske forhold, finner retten det klart at gebyret i hvert fall ikke er satt for høyt. Ryanair dømmes etter dette til å betale tvangsgebyret på kr. 500 000.

Ryanair Ltd. har tapt saken fullstendig, og hovedregelen er at den tapende part skal erstatte motpartens omkostninger ved saken, jf. tvml. § 172 første ledd. Retten finner ikke grunnlag for å anvende unntaksregelen i andre ledd. Erstatningen skal omfatte alle de omkostninger motparten har hatt med saken, for så vidt de etter rettens skjønn har vært nødvendige for å få saken betryggende utført, jf. tvml. § 176 første ledd.

Advokat Borge har i henhold til tvml. § 176 andre ledd innlevert omkostningsoppgave av 28. november 2006 til veiledning for retten, med et salærkrav på kr. 58 000, som fordeler seg likt mellom hovedsøksmålet og motsøksmålet. For motsøksmålet kommer i tillegg gebyr til retten på kr. 4 300. Gjenpart av oppgaven er sendt motpartens advokat, som ikke har kommet med merknader. Til sammenligning har advokat Manshaus innlevert en salæroppgave på kr. 124 000. Retten finner at statens omkostninger har vært nødvendige for å få saken betryggende utført.

D o m s s l u t n i n g :

I hovedsøksmålet

1. Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet frifinnes.
2. Ryanair Ltd. dømmes til innen 2 - to - uker fra forkynnelsen av dommen å erstatte Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet saksomkostninger for tingretten med 29 000 - tjuenitusen - kroner, med tillegg av den alminnelige morarente etter morarenteloven § 3 første ledd første punktum, fra forfall til betaling skjer.

I motsøksmålet

1. Ryanair Ltd. dømmes for overtredelse av Markedsrådets vedtak av 6. februar 2006 til å betale tvangsgebyr til staten med kr. 500 000 – femhundretusen – med tillegg av den alminnelige morarente etter morarenteloven § 3 første ledd første punktum, fra forfall til betaling skjer.
2. Ryanair Ltd. dømmes til innen 2 - to - uker fra forkynnelsen av dommen å erstatte Staten v/ Barne- og likestillingsdepartementet saksomkostninger for tingretten med 33 300 - trettitretusentrehundre - kroner, med tillegg av den alminnelige morarente etter morarenteloven § 3 første ledd første punktum, fra forfall til betaling skjer.

Dommen ble avsagt uten at partene var til stede, og forkynnes for dem ved deres prosessfullmektiger.

Retten hevet


Hans-Christian Ingvaldsen


Dommen kan påankes til lagmannsretten. Anken må erklæres direkte for tingretten innen 1 – en – måned fra dommen er forkynt.

Ankeerklæringen må være underskrevet eller medunderskrevet av en advokat. Den ankende part kan også henvende seg til rettens kontor og får ankeerklæringen nedtegnet og undertegnet der.

Samtidig med ankeerklæringen må den ankende part innbetale ankegebyr, som er 24 ganger rettsgebyret. Dersom hovedforhandlingen varer mer enn en dag, påløper ytterligere gebyr. Dersom anken gjelder en formuesverdi under 50 000 kroner, kan den ikke fremmes uten samtykke fra lagmannsretten. Søknad om samtykke må i slike tilfeller innsendes samtidig med ankeerklæringen.