

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om prisavslag for mangler ved flyreise. Flyvningen var forsinket, trådløst internett var ikke tilgjengelig ombord, matkuponer ble ikke tildelt etter forespørsel og det var ikke mulig å betale med kort.

## Dato

12.10.2017

## Saksnummer

2016-01159

## Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D85894 fra Las Palmas (LPA) til Tromsø (TOS) 22. oktober 2016 kl. 09.00. Flyvningen ble forsinket med cirka to og en halv time. Klager skulle rekke en viktig avtale i Tromsø som måtte avlyses som følge av forsinkelsen.

Videre anfører klager at han hadde bestilt reise med Norwegian på grunn av deres tilbud om trådløst internett ombord. Bakgrunnen for dette er at klager syns det er svært ubehagelig å fly, og ønsket å bruke internett for å koble av og fokusere på andre ting enn ubehaget ved å fly. Flyet hadde imidlertid ikke installert trådløst internett, noe klager ble opplyst om da han kom ombord.

Klager ble dessuten ikke tilbudt mat og drikke i forbindelse med forsinkelsen på flyplassen i Las Palmas. Det var videre ikke mulig å betale med kort om bord, slik at klager ikke fikk kjøpt seg mat og drikke på en syv timer lang flyvning.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om prisavslag som følge av forsinkelsen, manglende tilgang til trådløst internett, manglende tilbud om mat og drikke og fraværende mulighet for kortbetaling ombord.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning fra Las Palmas til Tromsø 22. oktober 2016 ble forsinket med to timer og 28 minutter. Klager krever kompensasjon for manglende trådløst internett om bord og problemer med kortbetaling.

Flyselskapene er unntatt fra å betale kompensasjon dersom forsinkelsen er under tre timer, jf. EU-domstolens dom i C-402/07 (Sturgeon-dommen). Manglende trådløst

internett eller problemer med kortbetaling utløser ikke rett til kompensasjon. Norwegian avviser på denne bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at flyvningen ble forsinket med to timer og 28 minutter. Klager har dermed ikke krav på erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Klager har fremsatt krav om prisavslag som følge av forsinkelsen, manglende tilgang til trådløst internett, manglende tilbud om mat og drikke og fraværende mulighet for kortbetaling ombord.

En reisende kan ha krav på prisavslag i de tilfeller hvor det foreligger en mangel ved reisen. Ved vurderingen av mangelspørsmålet finner nemnda veiledning i pakkereiseloven § 6-1 annet punktum, selv om bestemmelsen ikke kommer direkte til anvendelse på flyreiser. Etter pakkereiseloven § 6-1 annet punktum skal avvik som er av mindre betydning og av det slag en kunde må regne med kan inntreffe fra tid til annen, ikke anses som en mangel.

For at fraværet av trådløst internett og manglende mulighet til å betale med kort om bord skal gi grunnlag for prisavslag, er det dessuten en forutsetning at dette må antas å ha innvirket på avtalen, jf. kjøpsloven § 18. Nemnda viser i denne sammenheng også til Borgarting lagmannsretts dom av 1. februar 2016 (LB-2015-37187).

Nemnda kan ikke se at manglende "tilbud" om bord her utgjør en slik mangel som gir den reisende krav på prisavslag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)

