

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris som følge av at klagers sete ikke kunne reguleres.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-00532

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 19. februar 2017. Klager hadde bestilt Norwegians Premium-produkt, men hennes sete kunne ikke reguleres. Dette medførte at hun måtte sitte i samme sittestilling i 13 timer fra Bangkok til Oslo.

Klager anfører at hun hadde kjøpt Premium-produktet fordi hun ønsket god sittekomfort. Hun hadde en dårlig opplevelse og fikk svært vondt i ryggen.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av billetten til kroner 6 277. Hun ønsker beløpet utbetalt i kontanter, ikke i CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en passasjer informerer kabinpersonalet om at et sete ikke er komfortabelt som følge av feil ved setet, vil kabinpersonalet om bord gjøre det de kan for å assistere og gjøre reisen behagelig for passasjerene. Klager skriver i sin klage at "[F]lere av cabinpersonalet måtte prøve å regulere setet før de fikk det til".

Klager har mottatt en kompensasjon på 1 000 CashPoints fra Norwegians kundeservice. Norwegian anser at tilbudet står i rimelig proporsjon til hendelsen, da klager har benyttet reisen. Hun har også mottatt tilbud om ytterligere 1 000 Cash Points.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ønsker prisen på sine Premium-billetter refundert på grunn av et defekt flysete, som gjorde at hun måtte sitte i samme stilling fra Bangkok til Oslo. Hun har opplyst at

dette medførte at hun fikk svært vondt i ryggen. Det er opplyst at besetningen forsøkte å hjelpe klager med å justere setet.

En reisende kan ha krav på prisavslag i de tilfeller hvor det foreligger en mangel ved reisen. Ved vurderingen av mangelsspørsmålet 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 et defekt flysete 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), der passasjeren ikke ble innvilget prisavslag som følge av at flyvningen ble gjennomført med et Airbus-fly, og ikke et Dreamliner-fly som opprinnelig forutsatt, og at erstatningsflyet manglet underholdningssystem.

Nemnda mener at et flysete som ikke lar seg regulere på en flyreise som varer over 13 timer, ikke kan anses som et avvik av mindre betydning når man har kjøpt en Premium-billett. Nemnda mener videre at feilen må antas å ha innvirket på avtalen.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av hele billettprisen, men mener at hun må tilkjennes et forholdsmessig prisavslag. Nemnda mener at et rimelig prisavslag er kroner 1 500.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager et prisavslag på kroner 1 500.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)