

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnaden ved kjøp av premiumsete, da stolryggen ikke kunne legges ned.

### Dato

21.03.2017

### Saksnummer

2016-00516

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7032 fra Fort Lauderdale til Oslo (FLL - OSL) 2. mars 2016. De reisende hadde bestilt Norwegians premiumprodukt på hjemreisen, da DY7032 er en nattflyvning, og klagers formål med bestillingen av premiumproduktet var å få gode forutsetninger for hvile og søvn på overfarten.

Under flyvningen oppdaget klager at justeringen av stolryggen var defekt, slik at setet ikke kunne legges ned. Stolryggen ble derfor stående i oppreist stilling gjennom hele flyvningen, noe som medførte at formålet med kjøpet av premiumproduktet ble forfeilet. Klager anfører kabinpersonalet ei heller gjorde noe for å bøte på problemet under flyvningen.

Klager krever refusjon av merkostnaden ved kjøp av premiumsete, estimert til kr. 3 000, noe som tilsvarer cirka halvparten av flybillettens kostnad. Norwegian har gitt klager et tilbud om 1 000 cash points eller kroner 250 i kontanter (tilsvarende pris på seterereservasjon), et tilbud klager har avslått.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian avviser klagers krav om refusjon av merkostnaden ved kjøp av selskapets premiumprodukt.

Norwegian har ved en tidligere anledning, som et tegn på goodwill for denne opplevelsen, tilbudt klager 1 000 cash points, tilsvarende 1 000 kroner. Selskapet anfører at de ikke kan imøtekomme krav om å få dekket hele eller halve flybilletten, da denne er benyttet, jf. EU-forordning 261/2004. Selskapet kan heller ikke tilby samme sum i form av cash points.

### Nemnda bemerker

Klager har påpekt at hun og hennes mann kostet på seg Premiumbillett for å få hvile på nattflyvningen fra Fort Lauderdale til Oslo, men at det ene setet ikke lot seg legge ned. Det ble stående i oppreist posisjon under hele flyvningen, og klager beskrev at dette medførte en vond natt med kink i nakken, vond rygg og hovne bein.

Norwegian har ikke bestridt at setet ikke lot seg legge ned, og nemnda legger til grunn at setet var defekt.

For nemnda kommer det ikke frem om klager har tatt kontakt med besetningen i denne forbindelse. Dermed kommer det ikke frem om flyselskapet har hatt mulighet til å tilby klager et annet sete. Retten til kompensasjon faller dermed bort.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)