

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

433/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

I januar 2013 bestilte klager en reise t/r Oslo - Bangkok med avreise 29. juni 2013.

I mars fikk klager beskjed om at Norwegians nye fly Dreamliner var forsinket, og at klager kunne få full refusjon om ønskelig. Klager regnet med at Norwegian ville sette inn et annet fly tilsvarende Dreamliner, så hun valgte å beholde reisen siden hun også hadde forhåndsbestilt hus i Thailand.

I midten av juni fikk klager beskjed om at det likevel ikke ville bli underholdningstilbud om bord.

Klager krever refundert 50 % av billettprisen av følgende årsaker:

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til at ruten til Bangkok med Dreamliner ble utsatt var som følge av uforutsette tekniske problemer på denne flytypen. Det vises til fremlagt bekreftelse fra flyprodusenten Boeing. Hendelsen var ekstraordinær for Norwegian og fullstendig utenfor flyselskapets kontroll.

Da det ble klart at disse flyene ble imidlertid satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype, Hi Fly, nå ville operere ruten. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endret avreisedatoene.

Det er beklagelig at Hi Fly ikke kunne levere underholdningssystem. Ettersom underholdningssystem ikke er en del av avtalen ved kjøp av flybilletter, valgte Norwegian å ikke kansellere avgangen.

Norwegian har aldri oppfordret sine kunder til å kjøpe seg teknisk utstyr, og kan av den grunn dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Selve transporten, flygningen mellom A - B til et bestemt tidspunkt, vil vanligvis være det sentrale ved en flygning. Det er i første rekke transporten man betaler for, og nemnda antar at de fleste ikke har noe forhold til hva slags flytype de skal fly med. Som oftest vil en bestemt flytype heller ikke være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stiller dette seg annerledes for de første annonserte flygningene med Dreamliner. I forbindelse med lansering av rutene til New York og Bangkok reklamerte Norwegian bredt med at flygningene ville skje med en ny flytype, Dreamliner 787.

Presentasjonen ga på Norwegians hjemmeside mv. inntrykk av at dette ville bli en helt ny flyopplevelse.

På grunn av tekniske problemer med Dreamliner kunne ikke flyet settes inn på rutene som annonsert. Flygningene ble ikke kansellert, men ble gjennomført med erstatningsfly av annen type. Problemene med Dreamliner ble kjent etter at klager hadde bestilt reisen.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hva de opplevde som mangelfullt ved den alternative flygningen. Norwegian har ikke kommentert denne.

Nemnda er av den oppfatning at flygningen i dette tilfellet avvek så mye fra det avtalte og forventede at det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til 10 %.

Nemnda bemerker at mangelsvurderingen er objektiv i den forstand at det foreligger en mangel om man ikke får det som er avtalt. Det er i denne forbindelse uten betydning om Norwegian kan lastes for at flygningen ikke kunne gjennomføres som avtalt eller ikke.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.