

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

586/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 14. november 2013 bestilte klager en reise t/r New York for reise 9. -16. mai 2014. Klager så frem til å reise med Dreamliner på strekningen. Da en i reisefølge er lang, ble det bestilt plasser ved nødutgang.

Den 3. desember fikk klager sms om tidendring på returreisen. Den 12. desember kom det ny sms om at returen ville ha en mellomlanding i Stockholm. Klager aksepterte mot at seteplassene fortsatt var som opprinnelig bestilt. Det ble ikke informert om bytte av flytype.

Den 5. mars oppdaget klager tilfeldig at seteplassene på returen var endret til tilfeldige plasser rundt om i flyet.

Han kontaktet Norwegian som forklarte at opprinnelig avgang med Dreamliner var kansellert, og at flyvningen ville bli operert av Hifly. Da nye billetter ville kostet altfor mye hadde ikke klager noe annet valg enn å beholde opprinnelige billetter. Klager stiller seg sterkt kritisk til denne feilinformasjonen fra Norwegian.

Få dager før hjemreise fikk klager sms om at også returen ville bli operert av et annet flyselskap. I tillegg var returen så forsinket slik at klager gikk glipp av 17. mai feiring hjemme i Norge.

Klager krever kompensasjon for at flyopplevelsen ikke ble som forventet på reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Den 12. desember fikk Norwegian en ruteendring som medførte en mellomlanding i Stockholm, klager aksepterte ruteendringen. På grunn av denne endringen ble klagers setevalg endret, da hans opprinnelige seteønsker ikke var tilgjengelig på den nye ruten. Norwegian har tilbudt klager refusjon av seteavgiften.

Den 13. mai sendte Norwegian ut sms om at en annen flytype ville operere flyvningen fra New York til Stockholm den 16. mai. Klager ble tilbudt full refusjon, men han valgte å beholde reservasjonen.

DY7006 fra New York til Stockholm ble forsinket 1 time og 18 minutter. DY815 fra Stockholm til Oslo var ikke forsinket.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men alternativet ville ha vært å kansellere avgangen. Endring av flytype er en regulær hendelse innen luftfart, som typisk skjer for å overkomme uforutsette tekniske eller operative hendelser.

Flyselskapene plikter å frakte passasjerene fra A til B. Til tross for at Norwegian ikke var rettslig forpliktet til det, ble klager tilbudt full refusjon av billetten.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning New York - Oslo som følge av en ruteendring ble endret til New York - Stockholm - Oslo. Endringen førte til at klager ikke fikk beholde valgt seteplassering.

Norwegian har tatt forbehold om ruteendringer. Det fremkommer videre av Norwegians vilkår at det «i spesielle tilfeller kan hende at Norwegian må endre den reisendes sete selv om dette er reservert på forhånd».

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Norwegian hadde anledning til å endre rutetiden og seteplassering. Den nye seteplassering fremkommer av det nye reisedokumentet som ble tilsendt. Det er uklart for nemnda hva som ble sagt i telefonsamtalen mellom Norwegian og klager om seteplasseringen. Nemnda ser ikke bort fra at man her kan ha pratet forbi hverandre.

Norwegian har tilbudt å refundere seteavgiften. Nemnda anbefaler at det blir gjort.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte et av sine nye Dreamlinerfly på flygningen. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet på møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med et innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter med Dreamliner før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen, hadde rett til prisavslag.

Asker og Bærum tingrett kom i dom av 19. desember 2014 til motsatt resultat. Dommen er anket.

Transportklagenemnda-fly utsetter behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Vedtak:

Behandlingen av spørsmålet om retten til prisavslag utsettes.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.