

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for å ikke ha mottatt de seteplassene som ble bestilt.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02312

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tre personer Oslo - Alicante 26. juni 2022 med Norwegian. De tre personene i reisefølget var en del av en gruppe på fem som reiste sammen.

Grunnet klagers fysikk og rygg smerter hadde han bestilt seteplass helt foran i flyet hvor det var god benplass og mulighet for å legge ned setet. Klager bestilte seter for resten av reisefølget ved siden av, da de ønsket å sitte sammen.

Da klager skulle reise var fire av setene gitt til noen andre. Norwegian hevder dette er på grunn av et flybytte. Klager mener likevel han skulle fått de setene han bestilte, og mener Norwegian med dette har solgt disse plassene to ganger. De fire personene (den fjerde personen er registrert i sak 2022-02313) i reisefølget ble spredt rundt i flyet, og klager selv ble sittende i raden foran nødutgang uten mulighet for å legge setet tilbake.

Klager krever kroner 1 500 for tre personer, eller minimum kroner 897, da dette er prisen på seterreservasjon (3 x 299).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian beklager at klager ble tildelt et sete uten ekstra benplass, selv om han spesifikt reserverte et sete med dette. Norwegian har forståelse for at det er frustrerende å få tildelt andre seter enn de man har reservert på forhånd, men enkelte ganger må flyselskapet flytte passasjerer til andre seter om bord. Eksempler på dette kan være en kansellering av avgangen hvor man blir overført til et nytt fly, ved flybytte rett før avgang, eller av hensyn til passasjerer med spesielle behov.

Klager hadde bestilt flex billetter inkluderer et gratis setevalg og det er beskrevet på Norwegians nettside om hva som er inkludert i disse billettene.

Siden seter ikke er en ekstra kostnad på flex billetten, gis det derfor ingen refusjon av seter som er inkludert.

Norwegian ønsker å tilby klager 1000 cash points (250 cash points per person inkludert personen i sak 2022-02313), men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette. Norwegian bemerker at et cash point tilsvarer en krone.

Nemnda bemerker

Forbrukerrepresentantene viser til at klager har kjøpt en flex-billett hvor setereservasjon er inkludert som en tilleggstjeneste. Det er naturlig at prisen for denne tilleggstjenesten er innbakt i tillegget man betaler for å få flex-billett. I denne saken har klager opplyst at de bestilte flex-billetter for å sitte helt foran i flyet med god benplass og seter som kan legges ned. Klager har derfor krav på prisavslag for at denne tilleggstjenesten ikke ble levert. I mangel av andre holdepunkter bør dette settes likt hva det koster å bestille denne tilleggstjenesten isolert sett, dvs. 299 NOK per person.

Bransjerepresentantene mener det ikke er grunnlag for prisavslag. Det vektlegges særlig at formålet med en flex-billett er å få fleksibilitet mht endring eller avbestilling av reisen, ikke at setereservasjon er inkludert. Uansett kan ikke en seteendring på en såpass kort flyvning som Oslo-Alicante (drøye tre timers reisetid) kvalifisere til et slikt prisavslag som forbrukerrepresentantene legger opp til.

Nemndas leder har forståelse for at det er ergerlig å oppdage at man har fått andre seter enn man i utgangspunktet har bestilt. Nemndas leder slutter seg likevel til bransjerepresentantenes syn, som innebærer at skuffelse ikke utgjør en rettslig mangel. Nemndas leder legger særlig vekt på at det ikke synes å være betalt ekstra for setereservasjonen, at avviket uansett er av begrenset betydning, og at det er vanskelig å se at forholdet har påvirket billettkjøpet.

Norwegian har tilbudt klager 250 cash points per person. Nemndas flertall anbefaler at dette blir overført til klager.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager får medhold utover det som er tilbudt av flyselskapet.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

