

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for mangelfull reise med annen flyoperatør enn bestilt.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

542/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for mangelfull reise med annen flyoperatør enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York til Oslo den 4. april 2014 kl. 18:00 med DY7001.

Avgangen ble operert av et annen operatør enn det som ble bestilt.

Klager hadde forhåndsbestilt seter for at hun og reisefølget på fire skulle få sitte sammen. Om bord i flyet oppdaget hun at plassene var endret, kun to av de reisende fikk sitte sammen. Det fantes ikke underholdningstilbud om bord, det var ikke tilstrekkelig mat og drikke om bord, og toalettene var enten helt eller delvis ute av stand.

Klager krever erstatning for at reisen fant sted med en annen flytype enn bestilt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

På grunn av forsinket leveranse av Dreamliner ble det besluttet å leie inn fly fra leasingaktører for å unngå å kansellere avgangen. Den 20. mars ble det sendt ut varsel til alle passasjerer om endring av flytype. Klager bestilte sin billett den 31. mars 2014, på dette tidspunktet stod det i bestillingsprosessen at flyvningen ville bli operert av EuroAtlantic. Klager valgte likevel å gjennomføre bestillingen.

EuroAtlantic fikk problemer med å levere innleide flymaskin som følge av streik hos flyselskapets tekniske samarbeidspartner, Lufthansa. Da dette ble kjent den 3. april lyktes det Norwegian skaffe nytt fly hos Hifly.

I dette tilfellet klarte ikke leasing aktør å levere innleid fly i henhold til kontrakt. Norwegian ble informert kort tid før avgang, og satte i gang alle tiltak for å unngå en forlenget forsinkelse eller kansellering. Norwegian anser hendelsen til å ligge utenfor deres kontroll.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning

i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian har refundert kroner 3 192 for «pluspakke», men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

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 kravet om prisavslag til det foreligger en rettskraftig avgjørelse. Nemnda vil ta saken opp på nytt på eget initiativ.

Vedtak:

Saken 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.