

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag på flybillett i businessklasse. Ikke-justerbart sete.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2023-01023

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter i businessklasse med KL652 Washington-Amsterdam og KL1185 Amsterdam-Bergen. Flybillettene ble etters klagers anførsler betalt med 50 000 bonuspoeng og 61,90 USD. På strekningen Washington-Amsterdam kunne ikke setet til klager reguleres. Klager kunne blant annet ikke sove liggende. KLM forsøkte å reparere setet, men uten suksess.

KLM tilbød klager en voucher på 200 EUR, men klager godtok ikke dette tilbudet.

Klager krever prisavslag på 10 000 NOK, jf. FLYKN-2021-01576, samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM bekrefter at klager hadde et defekt sete på reisen KL652 fra Washington til Amsterdam den 19. juni 2022. Klager ble tilbudt 200 EUR i voucher av kabinpersonell ombord denne flyvningen, men dette ble ikke akseptert av klager. Flyselskapet har en policy når det gjelder defekt sete på businessklasse for interkontinentale strekninger: det er å tilby reisende i businessklasse en voucher på 200 EUR.

Dette er standpunktet til KLM.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde et defekt sete som ikke var justerbart på reisen KL652 fra Washington til Amsterdam den 19. juni 2022. Klager fikk et tilbud om voucher på 200 EUR, men takket nei til tilbudet.

Slik nemnda ser det var justerbart sete (businessklasse-sete) en del av avtalen klager inngikk med KLM da han kjøpte flybillett på businessklasse på langdistanseflyvningen. Klager har derfor mottatt en mangelfull ytelse. Det var ikke mulig å rette mangelen.

Klager har med dette krav på et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre forskjellen med og uten mangel, og må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig.

Nemnda legger til grunn at klager betalte 50 000 bonuspoeng og 61,90 USD for flybillettene fra Washington-Amsterdam-Bergen. Problemet oppstod kun på strekningen Washington-Amsterdam. Den klart største delen av flybilletten ble betalt med bonuspoeng og nemnda finner det rimelig at klager får igjen bonuspoeng og ikke penger.

Med henvisning til FLYKN-2022-435 og FLYKN-2021-1576 fastsetter nemnda etter dette erstatningen skjønnsmessig.

Nemnda mener at prisavslaget i dette tilfellet skjønnsmessig bør settes til 10 000 bonuspoeng.

Vedtak

Tranportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 10 000 bonuspoeng til klager i prisavslag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)