

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

526/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 30. mars 2014 med Dreamliner. Tre dager før avreise ble det annonsert at flygningen skulle bli operert av en annen flytype.

Det var svært dårlig service om bord, og kun en matservering en time etter avgang. Det var ikke mulig å kjøpe mer mat etter dette på den elleve timer lange flyturen.

Årsaken til at klager valgte Norwegian var å få fly med Dreamliner.

Klager krever 50 % refusjon av flybilletten, da reisen ikke tilsvarte produktet hun bestilte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

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.

Det er en del av befordringsavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll. Norwegians forpliktelse er å frakte passasjerene fra A til B.

Klager fikk tilbud om å kansellere billetten mot full refusjon, men hun valgte å benytte billettene.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamlinerer mv., besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamlinerer. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføring av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerer. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamlinerer, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamlinerer måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamlinerer og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen. Vedtaket var enstemmig.

### **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.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*