

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av betaling for returbilletter på grunn av uriktig informasjon om terminal samt at klager ikke fikk forhåndsreservert seteplassering.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

35/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av betaling for returbilletter på grunn av uriktig informasjon om terminal samt at klager ikke fikk forhåndsreservert seteplassering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 2. januar 2009 reise hjem fra Sharm El Sheikh med flight DY1683 kl 18.25. Spesifisert på billettene sto det at dette skulle skje fra terminal 2 med flysetene 3A og B og 4A og B.

Klagerne gikk gjennom den første sikkerhetskontrollen for å sjekke inn. Ingen innsjekkingsskranker var merket med Norwegian, så klager tok kontakt med en sikkerhetsvakt, og fikk da beskjed om at de var tidlig ute, så det kom nok opp senere. Etter å ha ventet 1 time fikk klagerne kontakt med en flyplassfunksjonær og fikk da opplyst om at flyet gikk fra terminal 1.

Ved innsjekkingen på terminal 1 ble klagerne kun sjekket inn på passene sine. Klagerne gjorde oppmerksom på at de hadde forhåndsbestilt seter, men dette ble ikke tatt hensyn til. Klagerne henvendte seg på ny i skranken og til flyvertinnen da de gikk ombord i flyet, men ble ikke hørt og ble henvist til sine seter bakerst i flyet. Setene bakerst i flyet var dårlige, en kan ikke legge ned ryggen og når de foran legger ned sitt sete blir det liten plass. Setene er like ved do, og der var det kø under hele reisen. Selve reisen opplevdes som lite hyggelig og de fikk ingen søvn. Klager mener at når en bestiller og betaler en flyreise 8 måneder i forkant er det jo for å sikre seg gode plasser.

Norwegian har anført at de i henhold til vilkårene kan endre seteplassering. Norwegian har ikke begrunnet eller opplyst at dette var et spesielt tilfelle.

Etter å ha kontaktet saksbehandler på telefon, opplyste hun at hun ikke hadde vært i kontakt med operatøren som sto for innsjekkingen. Norwegian har mao ikke undersøkt at det var oppstått et spesielt tilfelle hvor de kunne bruke pasusen i særvilkåret, men på generelt grunnlag brukt pasusen som forklaring for å gi et raskt avslag.

Flyet ble også forsinket 1 ½ time ved avgang på grunn av feil booking av et crew som skulle hjem.

Klager krever refundert kr 6.982.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klagerne fikk opplyst feil terminal. Men registrerer at klagerne rakk flyet.

Når det gjelder at klagerne ikke fikk sine reserverte seter viser Norwegian til punkt

I spesielle tilfeller kan det hende Norwegian må endre den reisendes sete selv om dette er reservert på forhånd, dette blant annet på grunn av at de noen ganger må endre flytype.

Norwegian hadde en kansellering i Nord Norge 1. januar grunnet værforholdene der oppe. Dette medførte at Norwegian var nødt til å omorganisere flyplanen.

Det ble benyttet et fly med en helt annen setekonfigurasjon enn det som skulle ha vært benyttet på klagers flygning.

Norwegian henviser til at de reisende rakk sin flygning og har benyttet seg av reisen og kan av den grunn ikke gi refusjon av benyttete billetter. Har klagerne fått ekstra utgifter på grunn at dette vil Norwegian refundere disse, mot dokumentasjon. Norwegian har sagt seg villig til å refundere det innbetalte gebyret for setereservasjon.

Nemnda bemerker:

I henhold til klagers billett var avgangen fra terminal 2. Dette medførte ikke riktighet. Klagerne ble påført ulempe og stress ved å måtte forflytte seg til rett terminal.

Klagerne hadde forhåndsbestilt plasser. De fikk ikke disse plassene.

Norwegian har henvist til at de i følge sine vilkår kan endre sete i spesielle tilfelle. Slik vilkåret er formulert, har Norwegian etter nemndas vurdering kun rett til å endre seteplassering i spesielle tilfelle. Vilket gir ikke en generell rett til å endre seteplassering.

Norwegian har gitt en forklaring på hvorfor seteplasseringen måtte endres. Forklaringen er ikke underbygget med nærmere opplysninger om de aktuelle flytyper m.v.. Det er følgelig ikke mulig for nemnda å etterprøve Norwegians forklaring. Nemnda finner etter omstendighetene ikke godtgjort at det forelå særlige omstendigheter som ga Norwegian rett til å endre seteplasseringen.

Norwegian tar ikke spesiell betaling for enkelte seter. De reisende kan imidlertid mot et mindre gebyr reservere bestemte seter. Selve setene, flyreisen, koster således det samme uansett hvor man sitter i flyet. Norwegian har oppfylt sin forpliktelse om å fly klager den avtalte reisestrekning. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Norwegian i det foreliggende tilfellet ikke plikter å refundere klagerne mer enn gebyret for setereservasjon. Dersom dette ikke er gjort, anbefales det gjort umiddelbart.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.