

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

551/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r New York for reise 28. februar - 5. mars 2014. Klager så frem til å reise med Dreamliner på strekningen. Få dager før avreise fikk klager sms om at utreisen ville bli operert av et annet flyselskap, Hifly. Det ble ikke gitt noen informasjon om at også returen ble operert av et annet selskap.

Det var ingen underholdning om bord, og servicen og maten var elendig.

Klager krever kompensasjon for at flyopplevelsen ikke ble som forventet både på ut- og hjemreise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sine billetter den 17. februar 2014, på dette tidspunktet ble det opplyst at Dreamliner ville operere flyvningene.

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.

Flyselskapene plikter å frakte passasjerene fra A til B. Til tross for at Norwegian ikke var rettslig forpliktet til det, ble klager tilbudt full refusjon av billetten, eller gratis ombooking til annen avgang.

Det er en del av befordringsavtalen mellom flyselskapet og passasjerene at flyselskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

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:

Behandling av 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.