

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av setegebyr samt prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

508/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av setegebyr samt prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 8. april 2014 med Dreamliner. Ved ombordstigning oppdaget klager at det var en annen flytype enn annonsert ved bestilling. Dette var en eldre flytype som ikke kunne sammenlignes med standarden om bord på Dreamliner.

Klager fikk ikke det hun hadde betalt for både når det gjelder underholdning og seteplassering. Hun ble plassert foran veggen til wc, som medførte vond lukt på hele flyreisen, og at hun ikke fikk lent setet tilbake.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om flybyttet på forhånd. Klager hadde ikke valgt å reise med Norwegian dersom hun hadde visst at transporten var med denne flytypen.

Klager krever kompensasjon da reisen ikke tilsvarte produktet hun bestilte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Klager kjøpte sin billett den 16. januar 2014. Den 3. april måtte midlertid Norwegian leie inn et erstatningsfly for å unngå å kansellere avgangen.

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men 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.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

## **Nemnda bemerker:**

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet tekniske problemer med Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra et annet selskap. 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 Dreamliner. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamliner. 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 Dreamliner, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamliner 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 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 Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Klager har opplyst at hun hadde bestilte sete ved vindu. Hun opplyser at hun fikk plass ytterst inntil veggen ved toalettet. Norwegian har anført at klager fikk den sitteplass som var forhåndsreservert. Norwegian har imidlertid ikke kommentert klagers opplysninger. Det har videre formodningen mot seg at klager fikk sitteplass som reservert i og med at Norwegian benyttet en annen flytype. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at setegebyret refunderes.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen samt at setegebyret refunderes.

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.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*