

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

261/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

I november 2013 bestilte klager en reise t/r Oslo - New York for reise 28. februar 2014. Klager så frem til å reise med Dreamliner på strekningen.

I ettertid mottok klager sms fra Norwegian om at flytypen var endret til Hi Fly. Hun ble svært skuffet over endringen, og stiller seg kritisk til Norwegians avslag om kompensasjon.

Klager krever kompensasjon for at fly opplevelsen ikke ble som forventet.

#### 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.

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 sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamlinereren 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 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 (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 Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

### **Vedtak:**

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

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, 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.*