

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

512/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

I november 2012 bestilte klager en reise Oslo - Bangkok t/r med Norwegian for reise i juli 2013, da flyselskapet annonserte at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner. To dager før avreise fikk klager beskjed om at det ikke lenger ville være underholdningstilbud om bord. Han stiller seg svært kritisk til dette.

Klager krever kompensasjon for at forventningene til den kjøpte reisen ikke ble oppfylt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til at ruten til Bangkok med Dreamliner ble utsatt var som følge av uforutsette tekniske problemer på denne flytypen. Hendelsen var ekstraordinær for Norwegian og fullstendig utenfor flyselskapets kontroll.

Da det ble klart at disse flyene ble imidlertid satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype, Hi Fly, nå ville operere ruten. Det ble også informert om at den nye flytypen ikke hadde underholdningstilbud om bord. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endre avreisedatoene.

Når man kjøper billett hos Norwegian inngår man en avtale om transport over en bestemt strekning. Det som selges, serveres eller tilbys om bord inngår ikke i avtalen.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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 Dreamliner, 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 var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til 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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.