

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

308/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York t/r den 19. - 26. januar 2014 med Dreamliner. Like før avreise på både utreisen og returen ble det annonsert at flygningen skulle bli operert av en annen flytype.

Utreisen fra Oslo til New York den 19. januar med DY7001 ble forsinket tre timer, mens returen den 26. januar med DY7002 ble forsinket med to timer.

Klager stiller seg kritisk til at dårlig informasjon fra Norwegian.

Klager krever kompensasjon for forsinkelsene, samt prisavslag da reisen ikke tilsvarte produktet han bestilte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 2 t 57 min, og DY7002 ble forsinket 1 t 37 min. I henhold til loverket har man ikke krav på standardisert EU-kompensasjon ved forsinkelser under 3 timer.

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 ble gjort som følge av luftfartsmyndighetenes beslutning om midlertidig å sette alle fly av den aktuelle typen på bakken grunnet forsinkelse fra leverandøren.

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.

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

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at DY7001 ble forsinket med 3 timer og 19 minutter (ATA+199).

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har ikke gitt noen opplysninger om forsinkelsen eller dokumentert årsaken til denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning.

Forsinkelsen på DY7002 var på under tre timer og gir ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningene. Grunnet forsinket levering av Dreamlinerer mv., besluttet Norwegian at flygningen New York - Oslo skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner. Det er uklart for nemnda om flygningen Oslo - New York ble gjennomført med 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 Dreamlinerer. Nemnda viste til Norwegian's massive markedsføring av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerer. 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 Dreamlinerer, samt reklamert så

uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamliner må 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 på returreisen. Dersom klagerne ikke fløy med Dreamliner på utreisen, anbefales prisavslag på 10 % av billettprisen også på denne flygningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian gir 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.