

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av premiumklasse billetter grunnet reise med annet fly enn bestilt.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

761/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av premiumklasse billetter grunnet reise med annet fly enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Bangkok. En uke før returen fra Bangkok den 23. mars 2014 fikk han beskjed om at avgangen ville bli operert av en annen flytype enn bestilt.

Klager hadde kjøpt premiumklasse billetter, men dette kunne ikke den nye flytypen tilby. I tillegg var servicen om bord betraktelig dårligere, det var ikke mulig å kjøpe snacks om bord, og alle tv-skjermer var ødelagte. Han fikk heller ikke vindusplass som han hadde forhåndsbestilt, og rengjøringen om bord var svært dårlig. Norwegian informerte ikke om disse manglene på forhånd. Begrenset underholdning ombord er ikke det samme som totalt fraværende underholdning.

Klager krever 50 % refusjon av tillegget han måtte betale for premiumklasse billetter, kroner 6 044 for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### 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. Klager ble plassert på business klasse på det innleide flyet. Det ble på forhånd informert om at det var begrenset med underholdning om bord.

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.

Selv om ikke Norwegian er rettslig forpliktet til det ble passasjerene tilbudt å avbryte reisen mot full refusjon, eller gratis ombooking. Klager valgte å benytte sine billetter.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*