

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett kostnader grunnet endring av opererende flymaskin. Obligatorisk grounding av Boeing 737-MAX.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2019-04164

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på tre voksne hadde bestilt billetter med D8346 fra Oslo til Budapest med avreise 5. oktober 2019. Den 27. august 2019 mottar klager beskjed per sms om at flyvningen vil bli operert av GetJet B733. For klager og reisefølget var tryggheten som Norwegian representerer avgjørende for valg av flyselskap, og på bakgrunn av utpreget flyfrykt var det derfor ikke et alternativ å gjennomføre reisen med en langt eldre flyvemaskin.

Det ble gjort flere forsøk på å kontakte kundeservice med ønske om ombooking eller kansellering, men eneste svar fra Norwegian var at billettene ikke var refunderbare. Klager spurte om å få booket om til et annet reisemål, evt. annen avreisedato til Budapest, hvor det ble opplyst av selskapet at en endring kostet 600 kroner per billett, tur - retur.

Norwegian har respondert et par ganger med "Din reise har blitt refundert. Du vil snart motta en e-post med flere detaljer". Da klager igjen purret ble det refundert 732 kroner, til tross for at turen kostet 5488 kroner.

I klageskjema til nemnda understreker klager at Norwegians beskjed om at "... the inflight entertainment is limited on this flight." i seg selv gir indikasjoner på at han er tilbudt et dårligere produkt enn det som er avtalt.

Klager krever at Norwegian refunderer resterende beløp av billett kostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvingen ble operert av GetJets flymaskin Boeing 77-300, grunnet mangel på flymaskiner som en konsekvens av den obligatoriske strandingen av alle Boeing 737 flymaskiner.

Etter ulykken som inntraff i Etiopia som involverte en flymaskin av denne typen, utstedte European Aviation Safety Agency (EASA) et luftdygtighetsdirektiv som suspenderer alle flyoperasjoner med Boeing 737-MAX i Europa. Dette påvirket Norwegians flyplaner, og førte til endringer og omrokeringer på alle flyvninger som var operert av en slik flytype. For å unngå kanselleringer og forsinkelser har det vært nødvendig å leie inn ekstern kapasitet (wetlease), slik som i denne saken.

Erstatningsflyet brukes av mange flyselskaper og tilfredsstiller alle teknisk og sikkerhetsmessige krav, så vel som komfortkravene for flytyper som brukes til denne flyturen. Det er en del av transportavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet forbeholder seg retten til å gjøre endringer. Norwegian viser til generelle vilkår for befordring, art. 11.2.1:

«Vi vil gjøre vårt beste for å befordre deg og din Bagasje på mest hensiktsmessige måte. På grunn av driftsmessige årsaker, kan vi ordne med at flyvningen blir operert av et alternativt flyselskap eller alternative transportmidler på våre vegne.»

Ved bestilling av billett må alle passasjerer bekrefte å ha lest og akseptert nevnte vilkår. Passasjerene ble dermed informert om at dette er noe som kan oppstå innen de bestilte billetten.

Klager hadde billetter av typen "lowfare". I henhold til Norwegians vilkår er Lowfare billetter kun refunderbare de fire første timene etter kjøpet er gjennomført. Etter dette vil ikke billettene kunne refunderes. Norwegian viser til vedlagt link for informasjon tilgjengelig på selskapets nettside. I dette tilfellet har klager sendt inn forespørsel om refusjon litt over fire måneder etter at billettene ble kjøpt. Norwegian påpeker at klager aldri kansellerte billettene og at de var aktive for bruk ved avgang 5. oktober 2019. I etterkant av dette har klager fått refundert skatter og avgifter i tråd med selskapets vilkår.

Norwegian er av den oppfatning at det klart ble opplyst om mulig wetlease, samt at klagers billetttype kun er refunderbar de første fire timene etter gjennomført kjøp. Norwegian kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D8346 fra Oslo til Budapest den 5. oktober 2019, fikk endret opererende flyvemaskin til GetJets flymaskin Boeing 77-300. Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av billettene.

I henhold til Norwegians generelle vilkår for befordring, art.11.2.1, som klager har krysset for å ha lest og akseptert ved bestilling, tar Norwegian forbehold om å kunne endre flyselskap ved driftsmessige årsaker. I dette tilfellet skyldtes leie av ekstern kapasitet suspenderingen av alle operasjoner med Boeing 737-Max i Europa som følge av en

teknisk feil. Suspendingen var i henhold til luftdyktighetsdirektivet utstedt av EASA og innenfor hva som kan anses som driftmessig årsak.

Nemnda har forståelse for at det kan oppleves som stressende for de med flyskrekk å få beskjed om at selskapet har satt inn en annen flyvemaskin enn bestilt, men dette er en mulighet man må regne med slik selskapets regler er.

Klager har anført at han gjorde flere forsøk på å få kansellert billettene, eller endret destinasjon. Klager hadde kjøpt en lowfare-billetter. Av billettreglene til Norwegian fremgår det at det gis full refusjon dersom lowfare-billetten avbestilles innen fire timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er ikke billettene lenger refunderbare. Klager har dermed ikke rett til full refusjon. Nemnda bemerker at klager har fått refundert skatter og avgifter i tråd med gjeldende regelverk.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)