

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull benplass.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

116/12F

Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines / Berg-Hansen Reisebureau AS

Krav om prisavslag grunnet mangelfull benplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Oslo til Bangkok via Zürich 30. oktober 2010. Da klager er en stor mann, hadde han før avreise forsikret seg om at seteplassering om bord var god. Om bord på LX180 mellom Zürich og Bangkok oppdaget klager at han hadde fått tildelt et helt annet sete, midt i en 4-rad.

Turen på ti timer ble en svært ubehagelig opplevelse for klager. Han lider av høyt blodtrykk og kunne ikke sitte i ro på dette setet så mange timer i strekk. Klager endte opp med å sitte på et av kabinpersonalets seter, og han måtte ligge på gulvet under deler av flyvningen. Klager understreker at dette faktisk skjedde, selv om flyselskapet prøver å sette hans påstand i tvil.

Klager ble lovet gjentatte ganger før avreise at han skulle få god benplass om bord, og ble naturlig nok meget oppbrakt over å se seteplasseringen han til slutt fikk.

Klager krever erstatning i form av refusjon av deler av billetten Oslo - Bangkok.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Berg-Hansen kontaktet Swiss før avreise for å forsikre seg om at klager fikk et bra sete da han ønsket god benplass. Klagers sete ble endret hele to ganger, noe som var utenfor Berg-Hansens kontroll. Berg-Hansen har forespurt Swiss hvorfor de ble tildelt slike seter når reisebyrået hadde gitt klar beskjed om at klager måtte få et sete som passet hans behov.

Swiss Int. Air Lines har i det vesentlige anført:

Swiss kan ikke se å ha mottatt ønske om et spesielt sete fra Berg-Hansen.

Klager hevder han måtte sitte på kabinpersonalets seter og delvis ligge på gulvet i flyet. En slik oppførsel er strengt forbudt og ville ikke blitt akseptert. En slik hendelse ville bragt oppsikt, og det ville ført til at kabinpersonalet hadde skrevet en rapport. Det ble ikke skrevet noen

rapport, Swiss har derfor vanskelig for å tro at denne hendelsen har funnet sted om bord på LX180.

I henhold til sine regler og vilkår kan ikke Swiss garantere et spesielt sete. Swiss forbeholder seg også retten til å endre seteplassering til enhver tid. Da LX180 var helt fullbooket var det dessverre ikke mulig å tilby klager et annet sete. Swiss beklager hendelsen, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Swiss brev.

Nemnda bemerker:

Reisen ble bestilt den 12. august 2010. Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen av 14. august 2010 at klager var tildelt sete 36J på reisen fra Zürich til Bangkok. Dette fremgår også av Swiss bestillingshistorikk. Det fremgår videre av bestillingshistorikken at setet senere ble endret til 30F.

Det følger av Swiss transportvilkår at Swiss ikke kan garantere et spesielt sete på flyet. Swiss forbeholder seg også retten til å endre seteplassering til enhver tid.

Klager er i utgangspunktet bundet av dette.

Det står påstand mot påstand om Swiss var informert om at klager var stor og ønsket sete med best mulig plass. Det er ikke notert noe om dette i bestillingshistorikken, men det synes likevel som om det har vært kontakt mellom reisebyrået og Swiss for å finne best egnede seter til klager.

Nemnda finner imidlertid etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Swiss eller reisebyrået garanterte klager sete mot midtgang eller et spesielt sete. Nemnda er således av den oppfatning at setet klager ble tildelt var i overensstemmelse med vilkårene og den inngåtte avtale.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.