

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

### Dato

05.12.2013

### Saksnummer

391/13F. Behandlet videre i Asker og Bærum tingrett.

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte i desember 2012 en reise fra Oslo til Bangkok t/r for reise 20. juli - 4. august 2013. Han bestilte sete for at familien skulle få sitte samlet. Han leste regler og vilkår, men kunne ikke lese noe sted at man måtte betale for pledd om bord.

I mars 2013 fikk klager beskjed om at en annen flytype var satt inn i Dreamliners sted. Setereservasjonen var nå splittet. Etter mye frem og tilbake fikk klager endret slik at familien fikk sitte samlet også i den nye flymaskinen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at underholdning ikke lenger var et tilbud om bord på den nye flymaskinen. Klager fikk beskjed om dette to dager før avreise.

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. Det vises til fremlagt bekreftelse fra flyprodusenten Boeing. 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 endret avreisedatoene.

Da klager bestilte sin reise på Norwegians hjemmeside krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man kan kjøpe hodetelefoner og pledd om bord i økonomi

kabinen. Da 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:**

Selve transporten, flygningen mellom A - B til et bestemt tidspunkt, vil vanligvis være det sentrale ved en flygning. Det er i første rekke transporten man betaler for, og nemnda antar at de fleste ikke har noe forhold til hva slags flytype de skal fly med. Som oftest vil en bestemt flytype heller ikke være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stiller dette seg annerledes for de første annonserte flygningene med Dreamliner. I forbindelse med lansering av rutene til New York og Bangkok reklamerte Norwegian bredt med at flygningene ville skje med en ny flytype, Dreamliner 787.

Presentasjonen ga på Norwegians hjemmeside mv. inntrykk av at dette ville bli en helt ny flyopplevelse.

På grunn av tekniske problemer med Dreamliner kunne ikke flyet settes inn på rutene som annonsert. Flygningene ble ikke kansellert, men ble gjennomført med erstatningsfly av annen type. Problemene med Dreamliner ble kjent etter at klager hadde bestilt reisen.

Nemnda er av den oppfatning at flygningen i dette tilfellet avvek så mye fra det avtalte at det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til 10 %.

Nemnda bemerker at mangelsvurderingen er objektiv i den forstand at det foreligger en mangel om man ikke får det som er avtalt. Det er i denne forbindelse uten betydning om Norwegian kan lastes for at flygningen ikke kunne gjennomføres som avtalt eller ikke.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*