

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for reise med annet fly enn bestilt.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

1264/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hennes mor og hennes venninne hadde bestilt en reise med Norwegians Dreamliner Oslo - Bangkok for reise 8. februar 2014. Formålet med reisen var å feire sin mors 70-årsdag. Norwegian valgte å sette inn en annen flytype enn bestilt. Om bord på dette flyet fikk de tre i reisefølge ikke lenger sitte sammen. Flere av toalettene fungerte ikke, og det var ingen underholdningstilbud om bord som annonsert.

Klagerne ankom Bangkok 3 timer forsinket og mistet sin videreforbindelse til Koh Samui bestilt på separat billett. De ble booket om og ankom sent på kvelden etter at bursdagsgjestene hadde reist.

Klagerne er svært skuffet og krever erstatning for at de ikke fikk den varen de hadde bestilt. Videre krever klagers mor full refusjon av billetten Oslo - Bangkok, mens klager og hennes venninne krever refusjon av setegebyret på strekningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7201 ble forsinket 2 timer og 50 minutter som følge av en uforutsett teknisk feil.

For å unngå kansellering av avgangen ble det satt inn et erstatningsfly fra Hi Fly.

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.

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:

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 flyet ankom Bangkok 2 timer og 51 minutter forsinket. En forsinkelse av denne varighet gir ikke rett til erstatning.

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.

Klagerne ble fløyet til Bangkok og har ikke rett til tilbakebetaling av billettprisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billettene eller erstatning pga. forsinkelsen. Behandlingen av spørsmålet om rett til prisavslag utsettes.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.