

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

729/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise Oslo - Bangkok t/r med Norwegian for reise 24. juni 2013, fordi flyselskapet tydelig opplyste på sine hjemmesider at det er underholdning i flyene og at barna ikke behøver å kjede seg. Det stemte ikke. Klager ble ikke kontaktet i forkant, bare en masse unnskyldninger fra Norwegian. Han føler seg lurt og krever en kompensasjon på 5 000 kroner.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Da det den 20. mars ble klart at Dreamliner imidlertid ble satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype nå ville operere ruten, Hi Fly. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endret avreisedatoene.

I dette tilfellet bestilte klager billettene etter at Hi Fly ble satt inn. Billettene ble bestilt den 7. mai. Klager har bestilt sine billetter hos et Reisebyrå som burde ha informert han om at avgangen ikke ble operert av Dreamliner.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen

hadde rett til prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Norwegian har opplyst at informasjonen om Dreamlinerer i bestillingsbildet ble tatt ut den 20. mars 2013. Klager bestilte reisen 7. mai. Klager har på sin side anført at Norwegian ikke endret opplysningene om underholdningssystemet om bord. Norwegian har ikke kommentert dette. Disse opplysningene sto fortsatt på Norwegians hjemmesiden 13. juni.

Norwegian har tidligere opplyst at det i ettertid ikke er mulig å fremlegge utskrift av bestillingsbildet som ble benyttet etter 20. mars. Norwegian har heller ikke på annen måte kunnet underbygge hvilke opplysninger som nå stod i bestillingsbildet. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og finner derfor å avvise klagen.

Vedtak:

Klagen avvises.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.