

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisen betalt for seteplassering.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-02477

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Icelandair fra Oslo til Reykjavik den 22. september 2022. Ved online innsjekking dagen før avreise betalte klager 17 euro for å endre seteplasseringen fra 14E (midt-sete bak i flyet) til 9D (midtgangsete foran i flyet). Da klager skulle gå ombord i flyet ga de han en ny billett med sete 14F (vindu-sete bak i flyet).

Klager rettet et krav om refusjon av innbetalt beløp for setevalg til Icelandair, men de har avvist kravet og vist til at setevalget ikke kan garanteres når man kjøper et bestemt sete i en priskategori, men at de forsøker å imøtekomme slike ønsker. Klager hadde allerede et sete i priskategorien han ble plassert i. Han hadde et sete på rad 14 og ble flyttet tilbake dit etter at de ikke kunne innfri seteplasseringen han betalte ekstra for å få. Flyselskapet har selv vist til sine vilkår i sitt svar til klager og der står det tydelig at prisen kan refunderes når et flybytte medfører at et kjøpt setevalg ikke kan leveres.

Klager fastholder sitt krav om refusjon av 17 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Icelandair viser til sine vilkår når det gjelder setevalg for mer benplass. Flyselskapet kan ikke garantere spesifikke seter når sikkerhetshensyn, operasjonelle og/eller juridiske krav medfører at flyselskapet må omrokkere på tildelte seter. Passasjerer som etterspør og betaler for sete med mer benplass, er ikke garantert spesielle seter på Icelandairs fly. Icelandair gjør imidlertid det de kan for at passasjerene blir plassert i seter i samme priskategori som de har bestilt.

I denne saken måtte Icelandair på grunn av operasjonelle årsaker bytte flytype rett før avgang. Klager ble tildelt et sete i sammelignbar kategori som det han hadde bestilt.

Icelandair kan ikke innvilge refusjon i dette tilfelle.

Nemnda bemerkjer

Klager har anført at han betalte for en tjeneste som ikke ble levert. På grunnlag av dette har han krevd refusjon av 17 euro som ble betalt for setevalget.

Utgangspunktet for vurderingen er avtalen mellom partene. Klage har fremlagt en kvittering på 17 euro for setevalg. På kvitteringen står det "non-refundable" og "non-exchangeable", men slik nemnda oppfatter dette må det bety at tjenesten ikke kan avbestilles og refunderes om man ombestemmer seg eller byttes i andre produkter eller tjenester.

I sitt svar til klager har Icelandair vist til sine vilkår:

"Below are conditions that seat purchases can be refunded

- In the case of non-service delivery due to Icelandair disruptions, aircraft changes, or changes to seat selection due to operational, safety, or security reasons.
- Voluntary paid upgrades to Saga Premium are refundable.
- When Economy Flex passengers cancel their flight, paid seat selections are refundable.
- The Icelandair Cancellation Protection Fee purchased for a given journey covers the purchase of seat selection in case of cancellation."

Det er på det rene at klager ikke fikk setet han hadde bestilt og betalt for. Icelandair foretok et flybytte som medførte at klager ble plassert på samme seterad som han hadde før han foretok kjøpet. Det følger dermed av flyselskapets vilkår i første punkt ovenfor at et slikt kjøp er refunderbart.

Nemnda anbefaler at Icelandair refunderer 17 euro til klager for kjøp av seteplasseringen som ikke ble innfridd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Icelandair refunderer 17 euro til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)