

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reise grunnet mangelfull tjeneste.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-03266

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reisen DY1550 fra Oslo til Budapest med avreise den 15. oktober 2022. Klager bestilte to "LowFare+"-billetter som inkluderte følgende tjenester:

- 1 liten veske under setet
- 1 håndbagasje til bagasjehyllen
- 1 innsjekket bagasje
- Setereservasjon

Klager hadde reservert to plasser foran nødutgangen, men ved innsjekk mistet klager plassene og ble plassert bak i flyet. Dette var ikke tjenesten som ble kjøpt og klager krever full refusjon av reisen til Budapest. Klager hadde inngått en avtale som spesifiserte fly, bagasje og bestemt sete og fikk ikke det klager betalte for i henhold til kontrakten inngått med Norwegian.

Klager har fått refundert 66 NOK som tilsvarer 1/3 av hele summen klager betalte for alle fire ovennevnte tilleggstenester, men er ikke fornøyd med utfallet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian bekrefter at klager hadde kjøpt ovennevnte tilleggstenester og at klager ikke fikk bruke de reserverte setene, men at klager fikk benyttet de andre tilleggstenestene knyttet til bagasje. På grunn av dette har summen på 66 NOK, 1/3 av summen for alle tilleggstenestene, blitt refundert.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager på turen fra Oslo til Budapest ikke fikk seter med ekstra benplass ved nødutgangen, slik de hadde reservert og betalt for, men ble

plassert lenger bak i flyet. Dette utgjør en mangel da det er et avvik mellom faktisk og kontraktsmessig ytelse som ikke skyldes forhold på klagers side. Etter nemndas syn gir en slik mangel normalt grunnlag for et forholdsmessig prisavslag, jf. prinsippene om prisavslag i forbrukerkjøpsloven § 31 første ledd. Et slik prisavslag skal gjenopprette balansen i kontraktsforholdet som ble forrykket på grunn av mangelen, jf. HR-2017-515-A avsnitt 32.

Klager har imidlertid bedt om full refusjon av billettprisen under henvisning til kommunikasjonen mellom ham og Norwegian. For ordens skyld gjengis det sentrale i denne kommunikasjonen:

Klager skrev følgende til flyselskapet den 15.10.22:

"Booket 2 plasser i rad 16 (nødutgang), ble plassert i rad 18. Ønsker refundert Oslo Budapest biten av min reise da jeg ikke fikk det jeg betalte for."

Norwegian besvarte klagen den 9.11.22, og skrev da bl.a.:

"Vi beklager at du ikke fikk ditt forhåndsreserverte sete på din reise med oss. Vi vil alltid gjøre vårt best for å sikre at våre kunder får plassene de har bestilt, dessverre endrer uforutsette omstendigheter setetildelingen. Vi kan bekrefte at kravet ditt er godkjent, det kan ta opp til 7 virkedager innen pengene er disponibel på din konto."

Norwegian betalte etter dette 66 kroner til klager.

Etter nemnda syn gir denne kommunikasjonen ikke grunnlag for å holde Norwegian ansvarlig for hele billettprisen for turen Oslo - Budapest. Riktignok bekreftet selskapet at "kravet ditt er godkjent", men kravet fra klager var ikke tallfestet, det kunne forstås som et krav knyttet til det han hadde betalt ekstra for setene, Norwegians etterfølgende betaling tilsier at selskapet faktisk tolket kravet slik, og en full refusjon vil gi klager langt mer enn bakgrunnsretten tilsier.

Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klager tilstås full refusjon av billetten.

Spørsmålet blir dermed hva et forholdsmessig prisavslag utgjør i denne saken.

Nemnda tar utgangspunkt i at klager betalte kr. 200 for "lowfare+-pakken". Denne pakken omfattet setereservasjon, innsjekket bagasje og hyllebagasje, og det var altså setereservasjonen som ikke ble levert som avtalt. Etter nemndas syn er det naturlig å anse verdien av seteplassen med ekstra benplass som større enn 1/3-del av det som er betalt. Det er ved denne vurderingen sett hen til at det ved flyreiser ikke er uvanlig å betale rundt 200 kroner for ekstra benplass alene. Alt i alt kan prisavslaget etter nemndas syn skjønnsmessig fastsettes til kr. 150.

Norwegian har allerede betalt kr. 66 til klager. Restbeløpet utgjør dermed kr. 84.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler ytterligere NOK 84 til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)