

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av ankomst til annen flyplass enn forventet.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

399/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning på grunn av ankomst til annen flyplass enn forventet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mottok følgende annonse på e-post fra Norwegian:

«Til Alicante for kun kr 199».

Hun kjøpte derfor en billett fra Oslo til Alicante 5. august 2010 med DY5708.

Da klager mottok reisekvittering på e-post, oppdaget hun at det stod Murcia-Alicante og ikke kun Alicante på billetten, men hun tenkte at det sikkert kun er navnet på flyplassen i Alicante. Hun bestilte deretter hotell i Alicante.

Klager reiste som planlagt men oppdaget ved ankomst at hun var landet i Murcia San Javier og ikke i Alicante. Murcia ligger 90 km fra Alicante. Klager henvendte seg til ankomstsERVICE i Murcia og fikk der fortalt at dette var et kjent problem, mange passasjerer føler seg lurt av lavprisselskapet Norwegian når de oppdager at de ikke er kommet til flyplassen i Alicante.

Klager mener dette er markedsføringsbløff av Norwegian og krever full refusjon av transport utgifter til og fra Murcia - Alicante.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Det fremgår av tilbudet som ble sendt kundene at tilbudet gjelder Murcia/Alicante og ikke kun Alicante som klager hevder.

Dette er ikke noe markedsførings triks, og flyselskapet har fraktet klager til korrekt flyplass i henhold til billetten hun har kjøpt. Norwegian markedsfører ikke flyplasser, men destinasjoner. Murcia/Alicante flyplassen brukes av passasjerer som skal til for eksempel Torrevieja og Benidorm, som ligger i provinsen Alicante. Norwegian har aldri påstått at Murcia flyplass ligger i denne provinsen, men flyplassen betjener store reisemål som ligger i Alicante provinsen.

Norwegian har alltid brukt denne betegnelsen på flyplassen siden de startet å fly dit for ca. 8 år siden. Siden de ikke har mottatt noen klager fra en halv million passasjerer som har flydd dit, ser de heller ingen grunn til å endre betegnelsen på flyplassen.

Norwegian kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian selger reiser både til Murcia/Alicante og til Alicante. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian sendte ut tilbud om billetter til bl.a. «Murcia/Alicante», og at det var en billett til «Murcia/Alicante» klager bestilte.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, formannen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at klager har fått en flyreise i henhold til det avtalte, og finner ikke grunnlag for å anbefale at Norwegian bør dekke klagers reiseutgifter til Alicante. Flertallet viser videre til at det ikke er uvanlig å benevne flyplasser på denne måte. Nærliggende eksempler er Oslo lufthavn Gardermoen - som ikke ligger i Oslo, og Moss lufthavn Rygge, som ikke ligger i Moss..

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning. Mindretallet viser til at Norwegian har valgt å konstruere sin egen betegnelse på flyplassen i Murcia ved å kalle den Alicante-Murcia. Andre flyselskaper, samt den spanske flyoperatøren som driver flyplassen, bruker den etablerte betegnelsen Murcia. Murcia flyplassen ligger ikke i Alicante, men i Murcia. Ved å konstruere sin egen betegnelse på flyplassen har Norwegian forårsaket en forveksling med flyplassen i Alicante. Norwegian kan med enkle grep forebygge misforståelser ved å benytte korrekt betegnelse på flyplassen. Etter mindretallets vurdering bør selskapet derfor bære det økonomiske tap som kunden er påført som følge av denne forvirringen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.