

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen som følge av at klager ikke fikk reservert seteplassering.

### Dato

10.10.2012

### Saksnummer

329/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billettprisen som følge av at klager ikke fikk reservert seteplassering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gardermoen til Alicante 18. desember 2011, med retur 29. februar 2012. På returen hadde klager bestilt og betalt for vindusplass 2F. Klager er pensjonist og rullestolbruker, og for henne var det svært viktig å vite at hun fikk sitte ved vinduet langt frem i flyet.

Om bord på flyet viser det seg at Norwegian hadde plassert en annen rullestolbruker på sete 2F. Klager ble svært oppbragt, og fikk til slutt et annet vindussete lenger bak i flyet. Hun fikk ikke hjelp av besetningen, men av de andre passasjerene, til å komme seg bak til setet sitt.

Klager føler seg svært dårlig behandlet, og forstår ikke hvordan flyselskapet kunne gi setet hennes til en annen. Klager følger seg også diskriminert som handikappet av flyselskapet.

Klager krever refusjon av returbillett og setegebyr, til sammen kroner 993.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at klager ikke fikk setet hun hadde forhåndsbestilt. Men når man bestiller en reise på Norwegians nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende: «I spesielle tilfeller kan det hende vi må endre den reisendes sete selv om dette er reservert på forhånd.»

Passasjeren som fikk klagers sete måtte bæres om bord da hun ikke kunne gå selv.

Passasjerer som må bæres blir satt foran i flyet så de skal slippe å bli båret for langt bak i flyet, og for at crewet på enklest mulig måte skal kunne hjelpe de ut ved en eventuell evakuering.

Norwegian beklager at klager ikke fikk hjelp av besetningen men av andre passasjerer til å komme frem til setet sitt. Flyselskapet kan ikke se at klager har søkt om assistanse om bord

i flyet, kun rullestol frem til flydøren. Norwegian anbefaler at klager søker om assistanse om bord neste gang, dersom hun har behov for dette.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flybilletten, men har refundert kroner 80 for setet.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde bestilt vindusplass 2 F. Nemnda legger til grunn at klager ved innsjekking fikk boardingkort med denne seteplassering, men at setet ble gitt en annen passasjer ved ombordstigning.

Det følger av Norwegians vilkår at Norwegian i «spesielle tilfelle» kan endre den reisendes sete selv om det er reservert på forhånd. Vilkåret er en del av avtalen mellom klager og Norwegian. Nemnda er av den oppfatning at vilkåret må forstås slik at Norwegian i et «spesielt tilfelle» kan endre seteplassering selv etter at passasjerer har fått tildelt setet ved innsjekking og senere. Hva som er et spesielt tilfelle må vurderes konkret. Det må foretas en helhetsvurdering der bl.a. situasjonen for den som får setet og den som blir flyttet vurderes.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers sete ble gitt til en person som måtte bæres inn i flyet. Nemnda har forståelse for at Norwegian plasserte denne personen langt fremme i flyet, og etter nemndas vurdering ville det i utgangspunktet være i overensstemmelse med vilkårene om en annen passasjer måtte avgi sitt sete til denne personen dersom denne personen hadde et sete lengre bak i flyet.

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

**Flertallet, samtlige medlemmer med unntak av lederen, er av den oppfatning at flyttingen av klager var i overensstemmelse med Norwegians regelverk. Omrokking må skje ut fra en helhetsvurdering av situasjonen, og det er mange hensyn å ta. Etter flertallets vurdering er det ikke grunnlag for å kritisere Norwegian for det valg som ble tatt.**

**Mindretallet viser til at klager er selv bevegelseshemmet, noe hun gjorde personalet om bord klar over. Klager hadde således også behov for seteplassering langt fremme i flyet. Flytting av klager bakover var følgelig ingen god løsning.**

Mindretallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den interesseavveining som ble foretatt ikke var tilfredsstillende og finner det ikke sannsynliggjort at det forelå en «spesiell situasjon» som gjorde det nødvendig for Norwegian å plassere klager på et annet sete enn det reserverte.

Klager ble tildelt sete lengre bak i flyet. Med mindre assistanse er bestilt på forhånd, må passasjerer selv forflytte seg inne i flyet. I den foreliggende situasjon burde imidlertid flyets personale etter omstendighetene ha hjulpet klager.

**Norwegian har refundert setetillegget på 80 kroner. En samlet nemnd er av den oppfatning at saken ikke gir grunnlag for prisavslag ut over dette.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*