

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

Dato

31.01.2017

Saksnummer

2016-00338

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Fort Lauderdale til Oslo 20. januar 2016 med DY7032.

Klager hadde bestilt/reservert spesifikke seter da samboer var lite komfortabel med å fly og «avhengig» av at de sitter i nærheten av utgang og å sitte sammen.

På det innerste setet på klagers rad så satt det en stor person som også opptok 1/3 av klagers sete. Klager tok kontakt med flyvertinnen som oppfattet problemet og tilbød klager en ny plass lengre bak i kabinen. Dette ble en belastning både for klager og hans samboer som ble sittende alene.

Klager hadde bestilt og betalt for seter ved siden av hverandre og på en spesiell rad, noe de ikke fikk.

Klager krever en kompensasjon på 50% av totalprisen, kravet er på kr. 2 094.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian beklager at klager ikke fikk en optimal reise med oss fra Fort Lauderdale til Oslo da de ikke kunne sitte sammen. Norwegian forsøkte å hjelpe passasjerene underveis og tilbød en av dem et nytt sete slik at ingen satt på midtsete.

Norwegian kan ikke heftes for at det satt en stor person på sete 7H etter gjeldende lovverk.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om delvis refusjon av billetter.

Nemnda bemerker

Spørsmålet for nemnda er om det forhold at klager måtte bytte sete på grunn av medpassasjerens overvekt, er å anse som en krenkelse av hans rettigheter som flypassasjer.

Klager har opplyst at medpassasjeren opptok 1/3 av klagers midtsete, slik at det ble umulig for klager å sitte der. Klager ble tildelt et annet sete av besetningen, men fikk da ikke sitte sammen med sin samboer. Det er opplyst at samboeren er lite komfortabel med å fly, og er «avhengig» av å sitte sammen med ham. Flyturen skal derfor ha blitt en belastning for henne.

De fleste flyselskap forbeholder seg retten til å endre seteplassering. I henhold til Norwegians generelle vilkår for befordring punkt 6.4.2 fremgår det: «I spesielle tilfeller kan det være at vi må endre setet ditt, selv om dette har blitt reservert på forhånd».

Etter nemndas syn har passasjeren ikke et krav om å sitte på en bestemt plass, selv om man har foretatt en forhåndsreservasjon. Nemnda har forståelse for at setebyttet i dette tilfellet ble opplevd som en belastning for klagerne, men kan ikke se at gjeldende regelverk gir grunnlag for erstatning for den ulempen klagerne ble påført.

Nemnda mener likevel at klager bør få refundert sin avgift for setereservasjonen for én person én vei, da dette kan anses som betaling for en tjeneste han ikke fikk.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold, utover refusjon av seteavgiften.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)