

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

28.04.2014

Saksnummer

960/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 17. september kl. 18:00 med DY7001. Flyselskapet hadde på forhånd annonsert at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype. Hovedgrunnen til at klager kjøpte billetter med Norwegian var fordi flyreisen skulle utføres av Dreamliner.

Klager hadde ikke mulighet til å kansellere reisen, da de ikke ville tape penger på transport og hotell i USA.

Klager krever kompensasjon for at Norwegian ikke leverte produktet hun ble lovet ved bestilling av reisen. Videre krever hun refusjon av halve billettprisen, samt refusjon av forhåndsbetalt setegebyr, til sammen kroner 4 094,50.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble kansellert avreisedato som følge av uforutsett teknisk problem. Det vises til fremlagt logg. Norwegian valgte å leie inn ekstern kapasitet for å kunne frakte passasjerene i henhold til opprinnelig ruteplan.

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men alternativet ville ha vært å kansellere avgangen og kjøpe billetter med andre selskaper. Dette hadde medført at passasjerene hadde fått andre avgsangstider, siden andre selskaper opererer med andre tidspunkt. De hadde fått en reise med en annen flymaskin, siden Norwegian er de eneste som flyr med Dreamliner på denne strekningen. Dersom Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian betaler prisavslag i dette tilfelle, gir de føringer på at Norwegian kun kan ombooke passasjerene til andre operatører som flyr den aktuelle strekning med Dreamliner og dette er definitivt en ulempe for Norwegians passasjerer.

Et transporterende luftfartsselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innleie er et slikt tiltak, og dersom Norwegian skal anbefales å betale prisavslag for at selskapet satte inn annet fly enn Dreamliner for å unngå kansellering, blir selskapet straffet for å gjøre sitt ytterste for å minimere konsekvensene for sine passasjerer.

Det er en del av befordringsavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll.

I Norwegians regler og vilkår står følgende:

«På hvilket som helst tidspunkt etter at bestillingen er gjort kan flyselskapet endre rutetabell eller kansellere, endre, omdirigere eller forsinke en flygning hvis rettfærdiggjort av årsaker utenfor flyselskapets kontroll, eller av sikkerhetsmessige årsaker.»

Norwegian ønsker å refundere setevavgift, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet teknisk feil på Dreamlinerens besluttet Norwegian å operere avgangen med et innleid fly fra selskapet Hi Fly. Nemnda legger til grunn at beslutningen ble truffet kort tid før flyavgang. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamlinerens på flygningen hadde rett til prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak.

Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamlinerens og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Foranlediget av Norwegians synspunkter i brev av 5. februar 2014 bemerker nemnda at Norwegian etter nemndas vurdering i den foreliggende situasjon ikke kunne ha innstilt flygningen uten at passasjerene hadde rett til en standarderstatning på 600 euro per person, jf. EU-forordning 261/204 artikkel 5, jf. artikkel 7. Selv om den tekniske feilen hadde blitt ansett som en ekstraordinær omstendighet, viser valget om å sette inn erstatningsfly at innstillingen kunne unngås. Unntaksbestemmelsen i artikkel 5 nr. 2 kommer således ikke til anvendelse.

Nemnda bemerker videre at om situasjonen hadde vært den at Norwegian ikke kunne ha unngått innstillingen selv om alle rimelige tiltak var truffet, og det således ikke var grunnlag for standarderstatning, ville Norwegian vært pliktig til å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår etter forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. En omruting med annet selskap med en annen flytype enn Dreamlinerens ville imidlertid etter nemndas vurdering

ikke fratatt en passasjer som hadde avtale om flygning med Dreamlieren, rett til prisavslag. Forordningen omhandler ikke prisavslag, og utelukker ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.