

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

### Dato

28.04.2014

### Saksnummer

855/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Før jul i 2012 bestilte klager en reise t/r Oslo - New York med Norwegian for reise juni/juli 2013. Klager har flyskrekk og valgte derfor Norwegian som hadde annonsert sitt nye, flotte fly Dreamliner.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype. Klager fikk tilbud om å endre eller avbestille billetten, men gjorde ikke dette da hun trodde Norwegian ville sette inn et tilsvarende fly med samme fasiliteter. Flyet som ble satt inn var 15 år gammelt, uten noen form for underholdning om bord, og vonde seter. Klager fikk ikke sitte ved siden av sitt reisefølge som hun hadde betalt for.

Klager krever kompensasjon for at Norwegian ikke leverte produktet hun ble lovet ved bestilling av reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til at ruten til New York med Dreamliner ble utsatt var som følge av uforutsette tekniske problemer på denne flytypen. Det vises til fremlagt bekreftelse fra flyprodusenten Boeing. Hendelsen var ekstraordinær for Norwegian og fullstendig utenfor flyselskapets kontroll.

Da det ble klart at disse flyene ble imidlertid satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype nå ville operere ruten. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endret avreisedatoene.

Norwegians forpliktelse er å frakte passasjerer fra A til B. I flyselskapets vilkår for befordring står følgende:

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

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Nemnda bemerker:**

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamliner, besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. 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 Dreamliner 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 Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

### **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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*