

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av forhåndsbestilte måltider og flybilletter som følge av manglende vann på toalettene om bord.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02096

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge reiste med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo lufthavn (OSL) til New York - John F. Kennedy (JFK) 25. juni 2017 kl. 19.30. Reisefølget bestod av fem personer, som alle hadde bestilt Nice&Tasty-meny om bord.

Klager anfører at hun gjerne reiser med Norwegian, da de er svært fornøyde med selskapets Boeing 787 Dreamliner-maskiner. På denne flyvningen ble imidlertid de vanlige maskinene byttet ut med et annet fly. Flyet de reiste med hadde ikke vann på toalettene, da vasken var defekt. Klager fikk ikke vasket hendene etter toalettbesøk, og fikk derfor ikke spist den forhåndsbestilte maten om bord. Da hun henvendte seg til personalet med ønske om våtservietter, kunne ikke Norwegian tilby dette.

Hun har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av fem Nice&Tasty-menyer, samt delvis refusjon av flybillettene som følge av hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York denne dagen ble operert av Pullmantur Air 747-4H6 (EC-KXN). Norwegian har forståelse for at klager ble skuffet da det viste seg at flyvningen ikke ville bli operert av en av Norwegians egne fly. Endring av flytype er ikke uvanlig. Erstatningsflyet som ble satt inn brukes av mange flyselskaper på interkontinentale flyvninger, og tilfredsstiller alle tekniske og sikkerhetsmessige krav, samt krav til komfort som stilles til flytyper som benyttes på denne type flyvninger.

Endring av flytype gir ikke i seg selv grunnlag for erstatning.

Flyvningen var kun 75 minutter forsinket, og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager anfører at alle toalettene på flyet manglet vann, slik at det ikke var mulig å vaske hendene etter toalettbesøk. Hun anfører vidare at Norwegian ikke hadde noen våtservietter tilgjengelig.

Norwegian har ikke kommentert spørsmålet, og nemnda legger derfor klagers forklaring til grunn. Nemnda mener at det må forventes at flyselskapet tilbyr de reisende en mulighet til å rengjøre hendene i løpet av en lang flytur fra Oslo til New York.

Klager har opplyst at de som følge av de mangelfulle hygieniske forholdene ikke ønsket å motta den forhåndsbetalte Nice&Tasty-menyen. Nemnda mener at det er riktig at klager kompenseres for dette, og at utgiftene til menyen refunderes. Refusjonen fastsettes skjønnsmessig til kroner 300 pr. person i reisefølget.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer til klager og hennes reisefølge kroner 300 pr. person.

Nemndas representantar

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)