

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet dårlig benplass om bord.

Dato

13.12.2011

Saksnummer

190/11F

Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om erstatning grunnet dårlig benplass om bord.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise med Thai Airways på internett fra Oslo til Kuala Lumpur. Han bestilte billigste reise i W-klasse.

Før avreise fant klager ut at passasjerer med billett i W-klasse blir plassert på rad 50 og bakover i flyet. Klager mener disse setene er mye dårligere enn de foran på økonomi klasse, både når det gjelder benplass, servering og støy. Dette bekreftes også av internett siden www.seatguru.com.

Under regler og vilkår kommer det kun fram at billett i W-klasse blant annet ikke kan endres eller refunderes, det står ingenting om at man blir plassert bakerst i flyet. Hadde Thai Airways informert om dette på sine nettsider ville klager ikke ha kjøpt denne prisklassen.

Siden Thai Airways har innført en policy om å plassere passasjerer med lavest betalte billetter bakerst i flyet, innrømmer de jo at de bakerste setene er dårligere enn setene foran.

Klager krever gratis oppgradering til business klasse ved neste reise med Thai Airways.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Seatguru.com er en uavhengig internettside. Thai Airways kan ikke vektlegge informasjon som er gitt av andre på fritt grunnlag, men forholder seg til egen beskrivelse av seter og avstand mellom setene. Denne beskrivelsen ligger på Thai Airways egne nettsider. I henhold til beskrivelsen har setene på rad 50 og bakover samme form og avstand som setene foran.

Under regler og vilkår står det at Thai Airways ikke kan garantere at passasjerene får beholde setenummeret de har valgt. Flyselskapet forbeholder seg rettet til å endre seteplassering om bord om nødvendig.

Thai Airways kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke er noen forskjell på benplass på økonomiklasse Q og W.

Thai Airways opplyser at passasjerer med økonomiklasse W plasseres fra rad 50 og bakover på denne flytypen. Dette kan imidlertid variere fra flytype til flytype. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Thai Airways for mangelfull informasjon forut for klagers bestilling. Klager har fått billetter i henhold til det avtalte, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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.