

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter på grunn av defekt sete.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-00716

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7201 fra Oslo til Bangkok den 23. desember 2019. Klager hadde kjøpt et Premium-sete for å kunne legge seg ned og hvile under reisen, noe han er avhengig av å kunne gjøre på grunn av helsetilstanden sin. Klager anfører at setet han hadde bestilt var defekt, slik at han måtte sitte oppreist under hele turen, noe som førte til en svært utrivelig og ubehagelig opplevelse for ham.

Klager krever refusjon av hele billetten pålydende 8000 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billettprisen grunnet defekt sete. Klager påstår at funksjonen for å lene setet ned ikke fungerte på reisen.

Ved mottak av klagen utførte Norwegian en undersøkelse av passasjerens tilbakemeldinger. Norwegian tar alle mottatte kommentarer videre, og alle tilbakemeldinger blir fulgt opp internt.

I dette tilfellet ble informasjonen fra klager rapportert videre til Norwegians mekaniske avdeling. Passasjeretsetet ble undersøkt, og undersøkelsen viste at setet var fullt funksjonelt og ikke trengte utbedring.

Dette viser derfor at passasjeretsetet som var tildelt klager, ikke var defekt ved reisen. Norwegian vil likevel, i samsvar med tidligere tilsvar fra Norwegians kundeserviceavdeling, tilby klager en godtgjørelse på 1000 CashPoints, som kan brukes som betalingsmiddel hos Norwegian, for alle eventuelle ubehag på reisen.

### Nemnda bemerker

Klager har oppgitt at setet var defekt, slik at han måtte sitte oppreist under hele flyturen. Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at det ble foretatt undersøkelser av det aktuelle setet på bakgrunn av rapporten, og at det ikke ble funnet noen feil.

Nemnda mener på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon at det ikke er grunnlag for refusjon av flybilletten. Det er heller ikke fremkommet informasjon om at klager meldte fra om feilen under flyreisen, og det er uklart om flyselskapet fikk mulighet til å tilby klager eventuell hjelp eller nytt sete.

Norwegian har for øvrig tilbudt klager 1000 CashPoints som godtgjørelse. Utover dette anbefales ikke at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)