

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt, samt standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.08.2014

Saksnummer

293/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt, samt standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 26. januar 2014 med DY7202. Flyselskapet hadde på forhånd annonsert at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype, klager stiller seg svært kritisk til dette. Opplevelsen på denne avgangen var svært dårlig sammenlignet med utreisen som var en fantastisk opplevelse om bord i Dreamliner.

Klager ankom Gardermoen 3 ½ time forsinket og krever standarderstatning 600 euro i henhold til gjeldende regler. Videre krever klager 10 % refusjon av billettprisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager derimot bestilte sin reise den 24. mars 2013. Den 23. januar 2014 fikk hun en sms om at Norwegian måtte sette inn en erstatningsmaskin. Klager ble samtidig tilbudt full refusjon av billetten, eller gratis ombooking til annen avgang.

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. Endring av flytype er en regulær hendelse innen luftfart, som typisk skjer for å overkomme uforutsette tekniske eller operative hendelser.

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.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Klager har opplyst at de kom frem til Gardermoen tre og en halv time forsinket. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Norwegian har ikke kommentert forsinkelsen eller klagers krav i den forbindelse. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen. Standarderstatningen er i utgangspunktet på 600 euro. Da klager kom frem mindre enn fire timer etter planlagt ankomsttidspunkt, kan Norwegian redusere erstatningen med 50 %, jf. forordningen artikkel 7 nr. 2 bokstav c.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Det berører heller ikke passasjerens rett til prisavslag.

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamlinerer mv., besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet EuroAtlantic. 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 tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamlinerer. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerer. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamlinerer, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamlinerer måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et 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 Dreamlineren og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen for returreisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på minst 300 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen for returreisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.