

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet manglende underholdningstilbud ombord.

Dato

03.11.2022

Saksnummer

2022-00972

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Ethiopian Airlines fra Oslo med mellomlanding i Stockholm til Addis Abeba og videre via Zanzibar til Kilimanjaro den 15. mai 2022. Billetten kostet kr. 3886.

Etter ombordstigning på ET715 i Oslo viste det seg at underholdningssystemet ikke var satt på, og klager ble informert om at systemet var ute av drift. Dette ble ikke reparert underveis til Addis Abeba, så klager var uten underholdningstilbud på en reise i over åtte timer.

Ved kjøp av billetten, var underholdning en del av tilbudet, og klager mener dermed selskapet ikke har overholdt sin del av den inngåtte avtalen.

Klager krever full refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet anført:

Vi gjør oppmerksom på at billetten er benyttet.

Ethiopian Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En reisende kan ha krav på prisavslag i de tilfeller hvor det foreligger en mangel ved reisen. Ved vurderingen av mangelsspørsmålet finner nemnda veiledning i pakkereiseloven § 6-1 annet punktum, selv om bestemmelsen ikke kommer direkte til anvendelse på flyreiser. Etter pakkereiseloven § 6-1 annet punktum skal avvik som er av

mindre betydning og av det slag en kunde må regne med kan inntreffe fra tid til annen, ikke anses som en mangel.

Nemnda har forståelse for at klager mener at reiseopplevelsen ble dårligere enn forventet. For at et defekt underholdningsanlegg skal gi grunnlag for prisavslag, er det likevel en forutsetning at dette må antas å ha innvirket på avtalen, jf. kjøpsloven § 18. Nemnda viser i denne sammenheng til Borgarting lagmannsretts dom av 1. februar 2016 (LB-2015-37187), der passasjeren ikke ble innvilget prisavslag som følge av at flyvningen ble gjennomført med et Airbus-fly, og ikke et Dreamliner-fly som opprinnelig forutsatt, og at erstatningsflyet manglet underholdningssystem.

Nemnda har forståelse for at manglende underholdningstilbud på lengre flyreiser kan oppleves som et verdiminus.

Nemnda flertall - bransjerepresentantene og nemndleder - mener likevel at avviket i denne saken ikke er tilstrekkelig som grunnlag for prisavslag.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at det i denne saken er grunnlag for et mindre prisavslag, som følge av reisens lengde.

Anbefalingen gis med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke får medhold

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)