

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag for reise med annen flytype enn bestilt.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

951/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA / Travelstart

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stockholm til New York den 5. juli med DY7005 og retur den 22. juli med DY7006. Årsaken til at klager valgte Norwegian var at flyselskapet på forhånd hadde annonsert at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner. Klager kjøpte reisen i mars.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype. Klager og hans familie ble svært skuffet over at reisen ble gjennomført med et gammelt fly begge veier. I tillegg ble returreisen forsinket tre timer, og det ble ikke servert mat eller drikke i ventetiden.

Klager krever prisavslag for at Norwegian ikke leverte produktet han ble lovet ved bestilling av reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble kansellert avreisedato som følge av uforutsett teknisk problem. Norwegian valgte å leie inn eksternt kapasitet for å kunne frakte passasjerene i henhold til opprinnelig ruteplan.

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.

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.

I Norwegians regler og vilkår står følgende:

«På hvilket som helst tidspunkt etter at bestillingen er gjort kan flyselskapet endre rutetabell eller kansellere, endre, omdirigere eller forsinke en flygning hvis rettferdiggjort av årsaker utenfor flyselskapets kontroll, eller av sikkerhetsmessige årsaker.»

Berørte passasjerer fikk tilbud om å heve kjøpet eller booke om uten kostnad til en annen dato. Norwegian ser at reisebyrået Travelstart ikke videreformidlet denne informasjonen til klager, flyselskapet kan ikke stå ansvarlig for dette.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Travelstart.no har i det vesentlige anført:

Travelstart er kun en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for selve flyvningen. Under bookingprosessen informerer reisebyrået om flyselskap, reisetider og priser, ikke hvilken flytype som skal benyttes, eller hvilken mat som serveres om bord, eller hvilke filmer som vises.

I rollen som billettformidler forsøker Travelstart å informere alle passasjerer dersom det oppstår ruteendringer, men det er passasjerens eget ansvar å holde seg oppdatert over sine flytider og eventuelle pass- og visumregler.

Det er beklagelig dersom passasjerer i dette tilfellet ble lovet å fly med en spesiell flytype, men Travelstart kan ikke stå ansvarlig for dette, og anbefaler klager å ta saken med Norwegian.

Travelstart kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde bestilt reise med Dreamliner. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian benyttet en annen flytype på flygningen.

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 var av den oppfatning at de som hadde kjøpt billetter før Norwegian besluttet ikke å benytte Dreamliner på flygningen hadde rett til prisavslag på 10 %.

Nemnda viser til sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å behandle denne saken annerledes og anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.