

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

290/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise Oslo - New York t/r med Norwegian i juli 2013, da flyselskapet annonserte at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype. Hovedgrunnen til at klager kjøpte billetter med Norwegian var fordi flyreisen skulle utføres av Dreamliner.

Klager hadde ikke mulighet til å kansellere reisen, eller endre datoer da de hadde bestilt hotell og leiebil i USA som ikke kunne refunderes.

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

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Årsaken til at ruten til New York med Dreamliner ble utsatt var som følge av uforutsette tekniske problemer på denne flytypen. Det vises til fremlagt bekreftelse fra flyprodusenten Boeing. Hendelsen var ekstraordinær for Norwegian og fullstendig utenfor flyselskapets kontroll.

Da det ble klart at disse flyene ble imidlertid satt på bakken, informerte Norwegian passasjerene om at en annen flytype nå ville operere ruten. De passasjerene som ønsket det kunne avbryte reisen mot full refusjon, eller endret avreisedatoene.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Selve transporten, flygningen mellom A - B til et bestemt tidspunkt, vil vanligvis være det sentrale ved en flygning. Det er i første rekke transporten man betaler for, og nemnda antar at de fleste ikke har noe forhold til hva slags flytype de skal fly med. Som oftest vil en bestemt flytype heller ikke være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stiller dette seg annerledes for de første annonserte flygningene med Dreamliner. I forbindelse med lansering av rutene til New York og Bangkok reklamerte Norwegian bredt med at flygningene ville skje med en ny flytype, Dreamliner 787.

Presentasjonen ga inntrykk av at dette ville bli en helt ny flyopplevelse.

Klager har opplyst, og nemnda legger til grunn, at en av grunnene til at klagerne bestilte reisen var at de ønsket å fly med Dreamliner.

På grunn av tekniske problemer med Dreamliner kunne ikke flyet settes inn på rutene som annonsert. Flygningene ble ikke kansellert, men ble gjennomført med erstatningsfly av annen type. Problemene med Dreamliner ble kjent etter at klager hadde bestilt reisen.

Nemnda er av den oppfatning at flygningen i dette tilfellet avvek så mye fra det avtalte at det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til 10 %.

Nemnda bemerker at mangelsvurderingen er objektiv i den forstand at det foreligger en mangel om man ikke får det som er avtalt. Det er i denne forbindelse uten betydning om Norwegian kan lastes for at flygningen ikke kunne gjennomføres som avtalt eller ikke.

### **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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*