

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for sete som ikke kunne reguleres. Langdistanse flyvning i business class.

Dato

27.02.2024

Saksnummer

2023-02475

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde billetter i business class med Lufthansa og Turkish Airlines for en reise fra Oslo via Frankfurt og Istanbul til Denpasar-Bali og retur fra Denpasar-Bali via Istanbul til Oslo med Turkish Airlines.

På hjemreisen den 15. desember 2022 fungerte ikke setereguleringen i setet 5E. Dette fikk de beskjed om i det de skulle gå ombord i flyet. Damen i skranken lovet dem en skikkelig kompensasjon for dette. De behøvde ikke å foreta seg noe for selskapet skulle sende dem en e-post med beskrivelse av kompensasjonen. Det viste seg at setet var låst i take off stilling. En flyvertinne forsøkte flere ganger å få regulert setet. Klager prøvde selv alle mulige kombinasjoner for å få løst setet, men uten hell. Det var ikke mulig å bytte til en annen plass da flyet var helt fullt. Turen fra Bali til Istanbul var en nattflyvning på 13 timer og det var viktig for dem å kunne ligge for å sove. De forsøkte å bytte på setene, men det ble det bare stress av. Det endte med at ingen av dem sov og reisen ble ødelagt for dem begge.

Etter hjemkomst gikk det en måned uten at de hørte noe fra Turkish Airlines og klager sendte derfor en klage til dem. Svaret han fikk var at de hadde undersøkt saken og det var ingen feil ved setet. De kunne dermed ikke imøtekomme hans klage.

Klagers forslag til kompensasjon er at de begge blir oppgradert fra økonomi til business class neste gang de reiser på denne strekningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har kun svart nemnda at passasjerene ble behørig besvart av deres kundeavdeling.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Turkish Airlines har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda, kun henvist til svaret de har gitt klager og som er som følger:

"We're sorry for late response.

Following our investigation, we found that there no fault with your seat. We're aware that this situation has been a disappointment for you. But, unfortunately, we can not meet your claim.

Thank you for your understanding. We look forward to serving you better on your next flight with us."

Klager har gitt en beskrivelse av det ødelagte setet. Turkish Airlines har ikke imøtegått klagers beskrivelse. Det legges med dette til grunn at det ene setet klager hadde betalt for ikke var justerbart. Dette ble de ifølge klager informert om av personalet ved gate da de skulle gå om bord i flyet.

Slik nemnda ser det var justerbart sete (business-class-sete) en del av avtalen klager inngikk med Turkish Airlines da han kjøpte billetter på business class på langdistanseflyvningen. Klager har derfor mottatt en mangelfull ytelse. Mangelen ble forsøkt rettet av kabinpersonalet ombord, men dette lot seg ikke gjøre. Klager har med dette krav på et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre forskjellen med og uten mangel, og må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig.

Klager har blitt bedt av nemnda om å dokumentere hva reisen kostet. Anmodningen er ikke besvart.

Med henvisning til nemndas praksis i sakene 2022-00435 og 2021-01576 og som følge av manglende dokumentasjon av billettprisen, fastsetter nemnda prisavslaget skjønnsmessig til kr 5000.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines betaler kr 5000 i prisavslag til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Alexander Vasberg (SAS)

