

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av reise grunnet dårlig komfort om bord.

### Dato

13.12.2011

### Saksnummer

199/11F

### Tjenesteyter

Finnair

Krav om erstatning av reise grunnet dårlig komfort om bord.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo via Helsinki med Finnair 27. februar 2010. Klager hadde for første gang påkostet seg billett på business klasse for seg og sin kone for å feire et 42 år langt ekteskap.

Men om bord oppdager de fort at klagers sete er fullstendig låst og ute av posisjon.

Klager klagde om bord, men fikk ikke byttet sete. Betjeningen om bord prøvde å hjelpe ved å bygge opp setet med puter og tepper, men dette hjalp minimalt.

«Sittestillingen gjorde at blodsirkulasjonen 'stoppet' i knær og lår, og nakken ble tvunget fremover.» Dette gjorde den nesten elleve timer lange flyturen uholdbar.

Årsaken til at man velger å reise på business klasse er å øke komforten på alle måter. Klager hevder at i dette tilfellet ville en ståplass vært mer komfortabelt, og at det da sier seg selv at rett produkt ikke ble levert.

Klager krever to billetter på business klasse en vei fra Bangkok til Helsinki for seg og sin kone. Eventuelt kan klager gå med på en tur retur billett fra Oslo til Bangkok på business klasse.

Finnair har til nå kun tilbudt EUR 150. Klager betalte NOK 28 341 tur retur for begge billettene.

#### Finnair har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av cabinpersonalets rapport at setet hadde en begrenset funksjonalitet, men at det likevel var innenfor sikkerhetsreglementet.

Finnair ønsker å gi klager en kompensasjon på NOK 2 575 for defekt sete, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

#### Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av setet og mangel på funksjon. Finnair har ikke kommentert denne ut over at setet hadde begrenset funksjonalitet og at den var innenfor sikkerhetsmarginen. Finnair har ikke fremlagt rapporten om hendelsen. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager, og til dels hans kone, har fått en vesentlig forringet komfort enn det de var forespeilet og hadde betalt for. Flertallet er av den oppfatning at dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Flertallet anbefaler at klagerne gis et prisavslag 10 000 kroner. Til fradrag går 150 euro dersom det er utbetalt.**

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag ut over det Finnair har tilbudt.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 10.000. Til fradrag går 150 euro dersom det er utbetalt.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann. Elise Korsvik, Forbrukerrådet. Sverre Åril, Forbrukerombudet. Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*