

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om prisavslag ved manglende underholdningstilbud på businessklasse.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2018-04141

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en kostbar reise med Lufthansas flyvning LH453 fra Los Angeles (LAX) til München (MUC), og deretter videre fra München via Stockholm (ARN) til Tromsø (TOS) med henholdsvis Lufthansa og SAS. Klager hadde kjøpt kostbare billetter i businessklasse. Billetten for reisen fra Los Angeles til München på businessklasse kostet 5 345,60 euro.

Under reisen fant klager raskt ut at underholdningsanlegget tilknyttet klagers sete var defekt. Han fikk dermed ikke sett på TV, hørt på musikk eller lignende på en flyvning på nesten tolv timer. Han har vist til at han kjøpte billetter på businessklasse for å ha en ekstra behagelig og fin reise, og at turen ikke levde opp til forventningene når det ikke var mulig å benytte underholdningsanlegget. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om prisavslag på 30 prosent av billettprisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har beklaget at klagers underholdningsanlegg om bord på LH453 fra Los Angeles til München 9. august 2018 ikke fungerte. Selskapet har forståelse for at produktet ikke tilfredstilte klagers forventninger.

Tilbud om underholdning om bord er imidlertid ikke en del av transportavtalen mellom passasjerer og flyselskapet. Lufthansa har på dette grunnlag avvist klagers krav om prisavslag.

### 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 passasjerer 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 kan derfor ikke se at det i dette tilfellet foreligger en mangel av en slik art at det gir grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)