

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om en rimelig refusjon av billetten.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01408

### Tjenesteytere

Finnair

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende (to personer) reiste fra Tromsø til Helsinki den 25. juni 2022 med Finnair AY946 og retur den 10. juli 2022 med AY945. På utreisen, hvor Widerøe var det flyvende selskapet, hadde klager bestilt businessklassebilletter hvorav de mener at de ikke fikk den servicen som tilkommer en slik billett. De fikk ikke mat eller drikke.

Klager har blitt tilbudt gavekort på 20 euro per person, noe de ikke er fornøyde med. Dette gjenspeiler ikke forskjellen mellom økonomibilletter med oppgradering til businessklassebilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har anført at passasjerer hadde kjøpt Finnair-billetter fra Finnair sin nettside. Utreise AY946 25. juni 2022 fra Tromsø til Helsinki med billetttype business light og på returen hadde de economy classic.

Når klager valgte pristype på Finnair sin nettside har de blitt informert om hva som er inkludert i business light billetten. Finnair viser til vedlagt utskrift fra sin nettside om hva som er inkludert.

Type måltid og drikke på businessklasse kan variere, og de er ikke en del av billettetingelsene, og derfor anser Finnair at det ikke er noen grunn til delvis tilbakebetaling av billettene siden begge billettene ble brukt og passasjerene har akseptert billettetingelsene da de kjøpte billetten.

Som en gest av velvilje har Finnair tilbudt passasjer Reidar Einar Jakobsen et gavekort på Finnair-flyvninger til en verdi av 20 euro. Det samme kan også tilbys Svetlana Petrovna Jakobsen.

## Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det var servering på flyet ikke en del av avtalen klager inngikk med Finnair. Nemnda viser til at Finnair har vedlagt oversikt over hva som er inkludert ved kjøp av de ulike billettypene. Ved kjøp av billetter under kategorien "Business light" er det ikke opplyst noe om servering av mat og drikke på flyet.

Nemnda mener derfor at klager ikke har mottatt en mangelfull ytelse sett opp mot hva som var opplyst på forhånd. Nemnda har forståelse for at klager kan ha en forventning om servering på flyet ved kjøp av business light billetter og finner gavekortene som er tilbudt klager som passende kompensasjon. Nemnda kan ikke se at klager har krav på erstatning i denne saken.

## Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)