

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet defekt flysete.

Dato

21.03.2017

Saksnummer

2016-00488

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med nattflyvning fra New York (JFK) til Oslo lufthavn (OSL) 18. mars 2016 kl. 23.00 lokal tid.

Klager med reisefølge hadde forhåndsbestilt billetter med ekstra god bein plass. Klager hadde seteplass 24G. Dette setet var ødelagt, og klager ga derfor beskjed til kabinpersonalet med en gang klager oppdaget dette. Setet hadde blant annet en metallstang som var ment til å holde høyre del av setet oppe, men som var løsnet. Videre var det ting som manglet på selve seteputen, og klager satt derfor rett på metallet. Kabinpersonalet ga klager et pledd og en pute for å gjøre det mykere, men dette hjalp svært lite. Ryggen på setet kunne heller ikke lenes tilbake, og klager satt derfor ekstremt vondt og fikk ikke noe søvn eller hvile på nattflyvningen.

Klager og reisefølget byttet på å sitte på det smertefulle setet, da flyet var fullt og de ikke hadde mulighet til å bytte til andre plasser.

Klager krever på grunnlag av ovennevnte at Norwegian refunderer kostnaden for billetten til både klager og reisefølge.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsker refusjon av sin billett da det ikke fungerte å lene setet i flyet tilbake, noe som medførte at setet var ubehagelig å sitte i på Norwegians flyvning DY7002 fra New York til Oslo 18. mars 2016.

Når en passasjer ombord fremmer at et sete ikke er komfortabelt grunnet feil ved setet, gjør Norwegians kabinpersonale det de kan for å assistere og gjøre reisen så komfortabel som mulig for passasjereren. Klager skriver i sin klage at flyet var fullt, og at klager ikke kunne flytte til et sete i nærheten av sitt reisefølge. Norwegian vil påpeke at det var to

ledige seter om bord. Det er et rimelig tilbud fra kabinpersonalet å tilby passasjer å bytte plass til et sete som fungerer. Klager ønsket å sitte nærme sin mann, og valgte derfor å ikke bytte sete da det ikke var noe i nærheten. Norwegian har dermed forsøkt å avhjelpe, men passasjer tok ikke imot dette tilbudet.

Da denne saken var til behandling hos Norwegians saksbehandler, fikk klager refundert kroner 250, hvilket tilsvarer avgiften klager betalte for å reservere sete.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjeren krav på full refusjon av billetten dersom avgangen er forsinket over fem timer, forutsatt at billetten ikke er benyttet. Dersom billetten benyttes vil det ikke være grunnlag for refusjon.

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

Nemnda bemerker

Klager har gitt en beskrivelse av det ødelagte setet, som ikke er bestridt av Norwegian. Det legges altså til grunn at en metallstang som skulle holde setet oppe var løsnet, at hun ble sittende rett på metallet, og at det derfor måtte legges en pute og et pledd over setet. I tillegg gikk det ikke an å lene setet bakover. Nemnda betviler ikke at flyreisen på åtte timer ikke var behagelig for klager.

Norwegian har i tilsvaret til nemnda opplyst at det var to ledige seter på flyet, og at klager ble tilbudt å bytte plass. Dette kommer ikke frem av andre dokumenter i saken. I e-post av 19. april beklager Norwegian til passasjeren at hun ikke ble tilbudt et annet sete.

Etter nemndas syn er det ikke sannsynliggjort at Norwegian har tilbudt klager et annet sete. Nemnda finner derfor at det er grunnlag for et prisavslag. Klager ønsker refundert billettprisen for seg og sitt reisefølge. Nemnda mener at prisavslaget kan settes til 50 prosent av prisen på klagers billett (og ikke for hennes reisefølge). Det er opplyst at klager har fått refundert seteavgiften, som da kommer til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers billettutgifter med 50 prosent.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

