

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for flygning med innleid fly.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

303/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for flygning med innleid fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Las Palmas den 11. april 2012 kl. 11:15 med DY1816. Kl. 08:32 mottok klager en sms med beskjed om at DY1816 ville bli operert av et latvisk flyselskap, SmartLynx. Det ble opplyst at man ikke fikk kjøpt mat om bord, men at man ville få en gratis matenhet. Det ble ikke informert om at man ikke fikk kjøpe drikke om bord. Videre ble klagerne informert om at dette flyet var på lik linje med Norwegians fly.

Klager gikk om bord i et gammelt, slitt fly, hvor bagasjehyller var tapet igjen med tape. Maten om bord var en uspiselig baguette, samt kaffe/te og vann. Vann gikk de etter hvert tom for på den seks timer lange flighten. Det var ikke mulig å få kjøpt mineralvann, vin eller sjokolade, og det var ikke mulig å kjøpe tax-free om bord. I tillegg varte flighten halvannen time lenger enn den skulle.

Klager finner hendelsen som totalt uakseptabel. Hun forventer at man får fly med Norwegians fly når man bestiller billetter med Norwegian.

Klager krever kompensasjon for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Norwegian i det vesentlige anført:

Norwegian beklager at de i en periode måtte leie inn fly fra andre selskap for å kunne operere alle sine avganger. Alternativet hadde vært å kansellere avgangene.

Norwegian beklager hendelsen, men kan med glede informere om at selskapet nå opererer alle flyvninger med egne fly.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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.

Klagen er forelagt Norwegian ved nemndas brev av 5. juni 2012 med frist til 17. juli 2012 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klagerne hadde bestilt reise med Norwegian. Klagerne hadde etter nemndas vurdering grunn til å forvente at flygningen ville bli gjennomført med Norwegians fly. Det var således et avvik fra det avtalte at flygningen skjedde med et fly fra SmartLynx. Flygningen ble for øvrig i det vesentlige gjennomført i henhold til det avtalte, og nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at avviket i dette tilfellet ikke gir grunnlag for prisavslag

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.