

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Erstatning som følge av at sete ikke kunne reguleres.

### Dato

17.02.2022

### Saksnummer

2021-01576

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-retur-reise på Business Class med Air France fra Oslo via Paris til Shanghai med avreise den 6. august 2020. Reisen kostet totalt kroner 59.269. På strekningen Paris-Shanghai med AF0198, kunne hennes sete ikke reguleres, og hun fikk dermed ikke den tjenesten hun hadde betalt for. Personalet om bord, samt en reparatør som kom om bord ved mellomlanding i Seoul, forsøkte å reparere setet uten hell. Klager krever kontant kompensasjon på 10.000 kroner, og ønsker ikke voucher som er tilbudt fra KLM, da hun uansett ikke har kunnet reise grunnet Covid-19. Klager understreker at normalt koster denne reisen i overkant av 20.000 kroner, og at hun antar prisen denne gang var så mye høyere grunnet Covid-19 situasjonen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har tilbudt klager en voucher på 2030 kroner som erstatning for det ødelagte setet. KLM viser til at med unntak av det ødelagte setet, har klager kunnet nyte godt av alle de andre fordelene som følger med en Business Class reise. Det er adgang til å ta med mer bagasje, prioritert service, adgang til lounge, samt spesielle måltider. De har som en gest gitt klager en voucher som følge av denne hendelsen, og kan ikke godta klagers krav om ytterligere erstatning.

### Nemnda bemerker

Klager har gitt en beskrivelse av det ødelagte setet, som ikke er bestridt av KLM. Det legges altså til grunn at det ikke gikk an å lene setet bakover.

KLM har i tilsvaret til nemnda opplyst at setet ble forsøkt reparert ved mellomlanding i Seoul, men at det ikke lot seg gjennomføre.

Slik nemnda ser det var muligheten til å legge ned setet en del av avtalen klager inngikk med KLM da hun kjøpte billett på business class på langdistanseflyvningen. KLM har

derfor levert en mangelfull ytelse. Mangelen ble forsøkt rettet uten hell, og klager har krav på et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre forskjellen med og uten mangel, og må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig.

Nemnda mener at prisavslaget i dette tilfellet skjønnsmessig bør settes til 10 000 kroner, og at voucheren blir slettet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 10 000 kroner til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Edvin Gagnes (Flyr)