

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

### Dato

20.08.2014

### Saksnummer

245/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om kompensasjon for reise med annen flytype enn bestilt.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 11. august 2013 med DY7001. Flyselskapet hadde på forhånd annonsert at turen skulle være med deres nyinnkjøpte fly, Dreamliner.

I ettertid endret Norwegian til en gammel flytype, klager stiller seg kritisk til dette. Da reisefølget hadde bestilt leiebil og hotell var det ikke aktuelt å utsette reisen.

Klager krever 10 % refusjon av billettprisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men alternativet ville ha vært å kansellere avgangen. Endring av flytype ble gjort som følge av luftfartsmyndighetenes beslutning om midlertidig å sette alle fly av den aktuelle typen på bakken grunnet forsinkelse fra leverandøren.

Til tross for at Norwegian ikke var rettslig forpliktet til det, tilbød flyselskapet passasjerer allerede i mars 2013 enten full refusjon eller ombooking til andre avganger kostnadsfritt, for de som allerede da hadde bestilt reise med Dreamliner.

Det er en del av befordringsavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll.

I Norwegians regler og vilkår står følgende:

«På hvilket som helst tidspunkt etter at bestillingen er gjort kan flyselskapet endre rutetabell eller kansellere, endre, omdirigere eller forsinke en flygning hvis rettferdiggjort av årsaker utenfor flyselskapets kontroll, eller av sikkerhetsmessige årsaker.»

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

## Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamlinerene mv., besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Hi Fly. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamlinerene. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerene. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamlinerene, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamlinerene måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F (FLYKN-2013-494) som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamlinerene og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

## Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen. Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*