

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet annen standard om bord enn forhåndsbetalt.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0903/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt billetter med Norwegian fra Oslo til San Francisco den 30. mai 2015 med DY7063 kl. 16:45. Flyet ble kansellert, og klager ble booket om til to dager senere med Euroatlantic Airways.

Klager hadde betalt for Economy Premium da hennes mann har Parkinson og behov for bedre komfort om bord. Euroatlantic Airways kunne ikke tilby samme komfort om bord som Norwegian annonserer på sine fly. Klager krever derfor refusjon av prisdifferansen mellom Premium Economy og Economy.

Klager hadde plass på rad 2 om bord. Hun la merke til noen passasjerer på rad 3. Disse fikk servert businessklasse-mat, til tross for at klager overhørte på flyplassen at de ville få refundert mellomlegg mellom Economy Premium og Economy.

Klager krever USD 491 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Opprinnelig flygning ble kansellert pga. teknisk feil. Norwegian har utbetalt en standardkompensasjon på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Klager ble omrutet med Euroatlantic Airways.

Dersom klagerne hadde plass på en av de første 12 radene om bord på Euroatlantic, hadde de plass på businessklasse. Slik Norwegian forstår klagerne har de fått plass på businessklasse, men var generelt ikke fornøyd med sete eller service om bord. Dette gir dessverre ikke grunnlag for prisreduksjon.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av teknisk feil. Det gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Norwegian har utbetalt standardkompensasjonen.

Klagerne hadde bestilt reise med Norwegians nye flytype Dreamliner på Premium klasse. De ble overført til et eldre Boeing 767-300 fly. Klager har opplyst at det var liten benplass, ett av setene kunne ikke reguleres, det var sterk motorstøy i kabinen mv. Norwegian har ikke kommentert klagerens opplysning og nemnda legger opplysningene til grunn.

Norwegian hadde anledning til å overføre klagerne til en annen flytype. Nemnda viser til Borgarting lagmannsretts dom av 1. februar 2016.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk seter på businessklasse. Selv om klagerne ikke var fornøyd med standarden her, var det i teknisk forstand ingen nedgradering av billetten. Overføringen gir følgelig ikke rett til prisavslag, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 10.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om prisavslag.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.