

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

467/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om prisavslag grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York den 10. april 2014 med Dreamliner, DY7001. Ved ombordstigning oppdaget klager at et annet fly var satt inn for å operere flyvningen. I tillegg var det lang ventetid om bord før flyet tok av.

Det var svært dårlig service om bord, og setene var delvis ødelagte. Det fantes ingen høretelefoner eller underholdning om bord, og den forhåndsbestilte maten var ikke tilgjengelig.

Årsaken til at klager valgte Norwegian var å få fly med Dreamliner. Hun stiller seg svært kritisk til den manglende informasjonen fra Norwegian før og underveis på reisen.

Klager krever prisavslag da reisen ikke tilsvarte produktet hun bestilte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble forsinket 1 time og 34 minutter grunnet skade som oppstod på bakken, det vises til fremlagt rapport. Klager landet i New York 2 timer og 23 minutter senere enn planlagt. I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapene forpliktet til å utbetale standarderstatning ved forsinkelser under 3 timer.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Passasjerene ble på forhånd informert om endring av flytype per sms på oppgitt telefonnummer. 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

er en regulær hendelse innen luftfart, som typisk skjer for å overkomme uforutsette tekniske eller operative hendelser.

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. Norwegians forpliktelse er å frakte passasjerene fra A til B.

Norwegian har refundert klagers «pluss-pakke» kroner 798, men kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

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 Dreamliner 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 Dreamliner. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføringen av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamliner. 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 Dreamliner, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamliner 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 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 Dreamliner og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 da forsinkelsen var på under tre timer.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.