

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag på business-class billett. Ikke-justerbart sete.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00435

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Eurowings

Eurowings Discover

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to voksne, ett barn og ett spedbarn) skulle reise fra Cancun til Oslo via Frankfurt den 4. januar 2022. Flybillettene ble kjøpt via flyselskapet Lufthansa. Klager betalte nesten 140 000 NOK for tre seter i business-class. Dette for å en mer behagelig flyreise hjem, og slik at de kunne ligge og sove på flyet.

På flyvningen fra Cancun til Frankfurt (LH4369 operert av Eurowings Discover) var det et av setene som ikke fungerte. Det var ikke mulig å regulere setet. Klager oppdaget dette etter første servering, da hun ønsket å legge ned setet for å slappe av med spedbarnet. Klager tok kontakt med kabinbesetningen ombord. Flyverten var hyggelig, men virket ikke overrasket over at setet ikke fungerte. Han sa at det var ødelagt, og at det dessverre ikke var noen andre ledige seter. Han sa videre at han kunne justere setet manuelt, men at de da måtte ha den samme seteposisjonen resten av flyvningen. Han beklaget at han ikke kunne tilby noe annet. Ettersom det ikke var kabinbesetningen sin feil, og kabinbesetningen forsto klagers frustrasjon, ble de enige om at klager kunne sende en klage når hun kom hjem.

Klager har fremsatt krav om prisavslag på 15 000 NOK. Klager har fått avslag med den begrunnelse at billettene ble benyttet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført følgende:

Kravet knyttet seg til tjenester ombord på flyvningen operert av Eurowings Discover (LH4369/4Y011). Ettersom billettene er fullt ut benyttet er billettene ikke refunderbare.

Kravet faller utenfor EU-forordning 261/2004. Klagen henvises til opererende flyselskap: Eurowings Discover.

Sekretariatet til Transportklagenemnda har sendt flere forespørsler til både Eurowings og Eurowings Discover. Tjenesteyterne har til tross for oppfordring ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Eurowings Discover har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd

Klager har gitt en beskrivelse av det ødelagte setet. Tjenesteyterne i saken har ikke imøtegått klagers beskrivelse. Det legges med dette til grunn at det ene setet klager hadde betalt for ikke var justerbart.

Slik nemnda ser det var justerbart sete (business-class-sete) en del av avtalen klager inngikk med Lufthansa da hun kjøpte billett på business class på langdistanseflyvningen. Klager har derfor mottatt en mangelfull ytelse. Mangelen ble meldt fra til kabinpersonalet ombord, men var ikke mulig å rette. Klager har med dette krav på et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre forskjellen med og uten mangel, og må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig.

Nemnda legger til grunn at klager betalte samlet kr 140 000 for billettene fra Cancun til Oslo via Frankfurt, og legger til grunn at én billett for én person fra Cancun til Frankfurt kostet ca kr 30 000. Med henvisning til FLYKN-2021-1576 fastsetter nemnda etter dette erstatningen skjønnsmessig til kr 15 000.

Nemnda bemerker at det var Eurowings Discover som opererte flyvningen hvor mangelen forelå. Avtalen om transport ble imidlertid inngått mellom klager og Lufthansa via Lufthansa sine hjemmesider. Nemnda mener derfor at Lufthansa er ansvarlig for å utbetale prisavslaget til klager i denne saken. Lufthansa anbefales eventuelt å søke regress fra opererende flyselskap Eurowings Discover.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 15 000 kr til klager i prisavslag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

