

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for flygning med innleid fly.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

233/12F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tre billetter t/r Oslo - Alicante 7. - 11. mars 2012, for å spille golf. DY1794 fra Oslo til Alicante ble operert av et selskap som het Jet2.com. Dette flyet hadde så dårlige seter at klager og en medreisende fikk ryggproblemer og dermed ikke fikk spilt golf. Golfrundene var forhåndsbetalt, og koster kroner 6 000.

På returen fra Alicante til Oslo den 11. mars måtte DY1791, også operert av Jet2.com, mellomlande i Amsterdam grunnet dødsfall om bord. Klager måtte vente i Amsterdam i 9 timer, og ankom Gardermoen kl. 01:00 den 12. mars, nesten elleve timer forsinket.

Klager mener han fikk et mye dårligere produkt enn hva han bestilte. At Jet2.com ble kåret til beste «short haul» selskap mener klager er irrelevant, da Alicante - Oslo ikke tilhører kategorien «short haul».

Klager krever full refusjon av billettene, totalt kroner 11 635, i tillegg til de tapte golfrundene, kroner 6 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian måtte en periode benytte seg av innleide fly for å avvikle trafikken, men skal om kort tid være tilbake til å operere alle avganger med egne fly. De innleide selskapene flyr på europeiske sertifikater og er alle godkjente av Luftfartstilsynet.

Jet2.com ble i 2012 kåret til beste «short haul» selskap av Globe Travel Awards, og har en standard tilsvarende Norwegians maskiner. Strekningen Alicante - Oslo er en såkalt «short haul» destinasjon hos Norwegian.

DY1791 ble forsinket grunnet et medisinsk tilfelle om bord. Etter take off fra Alicante oppstod det et dødsfall om bord blant passasjerene. Maskinen måtte derfor lande på nærmeste flyplass som var Amsterdam. Dette medførte at crewet gikk ut på arbeidstid. Nytt crew måtte sendes fra Gardermoen, og flyet ble omtrent 10 timer forsinket.

Den uforutsette hendelsen var utenfor Norwegians kontroll, og ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. I henhold til EU forordning 261/2004 bør flyselskapenes forpliktelser være begrenset ved slike hendelser.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til forpleining i ventetiden mot originale kvitteringer, man kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne hadde bestilt reise med Norwegian. Klagerne hadde etter nemndas vurdering grunn til å forvente at flygningen ville bli gjennomført med Norwegians fly. Det var således et avvik fra det avtalte at flygningen skjedde med et fly fra Jet2. Flygningen ble for øvrig i det vesentlige gjennomført i henhold til det avtalte, og nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at avviket i dette tilfellet ikke gir grunnlag for prisavslag.

Klager anfører at han og en av de andre medreisende fikk ryggproblemer som følge av dårlige seter på flyet. Det foreligger ingen legeerklæring eller andre opplysninger som kan belyse saken nærmere. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at problemene kan tilbakeføres til mangler ved flyet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*