

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av ikke tilfredsstillende flymaskin.

Dato

20.06.2018

Saksnummer

2017-02038

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på to passasjerer reiste med Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 24. juni 2017. Flyvningen fra Oslo ble forsinket med to timer og det ble satt inn et eldre fly fra Wamos Air B747.

Klager viser til at hun betalte for et fly som ble operert av Norwegian Air Shuttle. Flyet som ble satt inn som erstatting var gammelt og hadde hverken underholdning til passasjerene, ingen mulighet for utsalg, det var ikke mulig å lade telefonen og det var ikke vann på toalettene. Dette resulterte i at klager ikke fikk vasket hendene etter toalettbesøk. Klager med reisefølge opplevde turen med det gamle flyet som utrygg, og krever derfor at Norwegian refunderer flybillettene til 2 854,29 amerikanske dollar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 24. juni 2017 ble forsinket med to timer og ni minutter.

Det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-402/07 at passasjerer som opplever en forsinkelse skal motta standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 dersom de ankommer sin endelige destinasjon mer enn tre timer forsinket. Da passasjerene i dette tilfellet ankom sin destinasjon kun to timer forsinket, utgjør ikke dette en erstatningspliktig forsinkelse.

Passasjerene krever refusjon av sine billetter. Billettene ble imidlertid benyttet, og har derfor ikke krav på refusjon.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at det forhold at det var et fly av eldre type, uten de samme fasiliteter som klagers opprinnelige fly skulle ha, i utgangspunktet ikke gir grunnlag for erstatning.

Klager har imidlertid også påpekt at det ikke var vann på flyets toaletter. Norwegian har ikke kommentert dette, og har avvist ansvar. Nemnda mener at alle flypassasjerer må kunne forvente at det er vann på flyets toaletter, og det må være mulig å vaske hendene etter toalettbesøk. Dersom dette ikke har vært mulig, må det etter nemndas syn anses som et for dårlig tilbud av Norwegian.

Klager må kompenseres for dette i form av et prisavslag, og nemnda anbefaler at Norwegian i denne sammenheng utbetaler til klager kroner 300.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 300 til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)