

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av defekt sete.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-00922

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7202 fra Bangkok til Oslo den 12. januar 2020. Klager anfører at setet hans var utslitt og uten isolasjon i ryggen. Han fikk beskjed om at flyet var fullt, slik at det ikke var mulig å bytte sete. Han fikk et fleecepledd som gjorde at han kunne lene seg mot setet uten å få smerter i ryggen.

Klager krever refusjon av flyreisen pålydende 7860 kroner. Han har fått et gavekort på 1000 CashPoints, men er ikke fornøyd med dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av billetten grunnet ødelagt/ukomfortabelt sete på reisen.

Norwegian beklager at tjenesten ikke oppfylte klagers forventninger. Dette er ikke normalt, og det oppfyller absolutt ikke kravene til det høye servicenivået som Norwegian streber etter å oppnå. Norwegian tar alle kommentarer seriøst, og alle tilbakemeldinger blir fulgt opp internt.

Norwegians kundeserviceavdeling har i dette tilfellet tilbudt klager kompensasjon i form av 1000 CashPoints, og klager har fått tilsendt dette gavekortet. Norwegian mener dette må anses som en rimelig kompensasjon.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetten, da han reiste på flyvningen, og han ikke har krav på refusjon.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers sete var ødelagt og at klager fikk beskjed om at det ikke var mulig å bytte sete under flyreisen.

Etter nemndas syn har klager ikke krav på refusjon av flybillettene etter EU-forordning 261/2004. Dette fordi forordningen gir passasjerer rettigheter når passasjerer

- a) nektes ombordstigning mot sin vilje,
- b) en flyging innstilles,
- c) en flyging er forsinket.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på refusjon av flybilletten på annet grunnlag.

Nemnda mener imidlertid at klager har rett på prisavslag.

Nemnda viser til at befordringsavtalen inkluderer at befordringen skjer innenfor et kontraktsrettslig minstemål når det gjelder kvalitet. I denne saken har klageren opplevd at setet er i ustand, og har dokumentert dette med bilder. Retten til prisavslag som følge av avvik i ytelses kvalitet følger av den kontraktsrettslige bakgrunnsretten. Nemnda viser til at prisavslaget skal korrigere for avviket fra kontraktsmessig ytelse, og er et utslag av de gjensidighetsvirkningene som finnes i gjensidig bebyrdende avtaler. I denne saken har selskapet tilbudt klageren 1000 cash points som kompensasjon for avviket. Nemnda mener dette er et rimelig prisavslag gitt at selskapet også har forsøkt å avhjelpe avviket underveis, ved å tilby klageren et pledd.

Nemndas konklusjon er derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)