

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet annen service ombord enn bestilt.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02485

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på to hadde bestilt flybilletter t/r Trondheim - Denver via Reykjavik på utreisen og via Reykjavik og Oslo på returen, 15. juni - 16. juli 2017, via reisebyrået Nordmannreiser

Klager hadde grunnet høy alder og nedsatt helse bestilt plass på økonomi komfort med ekstra seteplass og bedre komfort. Klager ønsket først kun å betale for økonomi komfort på strekningene Reykjavik - Denver - Reykjavik, men reisebyrået hevdet dette ikke var mulig. Klager betalte derfor for økonomi komfort på alle strekninger.

På returreisen ble ikke vilkårene for komfort oppfylt på følgende strekninger:

På fligth F1318 – Reykjavik-Oslo og SK350 Oslo-Tr.heim ble klager plassert på ordinær økonomi standard. To seter, svært trangt. På F1318 ble klager henvist til seter på hver side av midtgangen. Plassene lå lengst mulig borte fra toalett, og det er svært trangt i midtgangene. Klager og hans reisefølge er avhengige av å sitte sammen.

På SK350 ble vi henvist til de to innerste plassene på en 3-seter. Ingen tepper eller puter var lagt ut, og vi måtte be spesielt om dette. Matsserveringen var svært enkel, og det var ingen middag som det ble annonsert i reiseruten.

Klager fikk ingen informasjon om ovennevnte på forhånd, og mener han ikke har fått den varen han har betalt for. Klager krever prisavslag kroner 3 000 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Icelandair kan ikke gi prisavslag da klager ikke ble nedgradert. Klager og hans reisefølge satt i økonomi komfort på flight FI1318 mellom Reykjavik og Oslo hvor de hadde bedre seteplass.

Icelandair kan ikke forklare hvorfor klager ikke ble servert middag mellom Oslo og Trondheim, en flyvning på 50 minutter.

Icelandair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Saken gjelder spørsmålet om klager med reisefølge fikk dårligere service enn de hadde betalt for.

Klager ble på strekningen Reykjavik - Oslo plassert i Economy Comfort, som betydde at de hadde tomt sete ved siden av seg og derved god plass. Denne klassen finnes ikke på ruten Oslo - Trondheim som er en tur på 50 minutter.

Det står på reiseruten til klager at det serveres frokost (ikke middag) mellom Reykjavik og Oslo, og en snack mellom Oslo og Trondheim.

Når det gjelder seteplassering ombord har selskapene i sine vilkår inntatt bestemmelser om at de forbeholder seg retten til å endre seteplassering når som helst, også etter ombordstigning. Seter nær toaletter eller i bestemte deler av flyet er ikke garantert.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)