

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag samt refusjon av setegebyr grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

403/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om prisavslag samt refusjon av setegebyr grunnet reise med annet fly enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo via Stockholm den 24. januar 2014 med Dreamliner. To dager før avreise ble det annonsert at flygningen skulle bli operert av en annen flytype.

Det var svært dårlig service om bord, og klager og hennes reisefølge fikk ikke sitte sammen. Årsaken til at klager valgte Norwegian var å få fly med Dreamliner.

Klager krever prisavslag da reisen ikke tilsvarte produktet han bestilte.

Klager hadde betalt 249 kr per person for setereservasjon. Da de sjekket inn og kom om bord fikk de ikke setereservasjonen de hadde bestilt og betalt for. De fikk heller ikke sitte sammen. Klager krever tilbake 249 kr x 2.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian har full forståelse for at klager ble skuffet over ikke å få reise med Dreamliner maskinen, men alternativet ville ha vært å kansellere avgangen. Endring av flytype er en regulær hendelse innen luftfart, som typisk skjer for å overkomme uforutsette tekniske eller operative hendelser.

Det er en del av befordringsavtalen mellom selskapet og passasjerene at selskapet har anledning til å foreta endringer av denne type på grunn av forhold utenfor selskapets kontroll. Norwegians forpliktelse er å frakte passasjerene fra A til B.

På bakgrunn av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om prisavslag.

Norwegian har sagt seg villig til å refundere seteutgiften mellom Bangkok og Stockholm.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Norwegian hadde opprinnelig planlagt å benytte sitt nyinnkjøpte Dreamliner-fly på flygningen. Grunnet forsinket levering av Dreamlinerene mv., besluttet Norwegian at avgangen skulle opereres av innleid fly fra selskapet Euro Atlantic. Flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn Dreamliner.

Nemnda behandlet i møte 27. januar 2014 flere klager over flygninger som var operert med innleid fly fra Hi-Fly i stedet for Dreamliner som planlagt. Nemnda tok utgangspunkt i at selve transporten, flygningen var A-B, normalt vil være det sentrale ved en flygning, og nemnda antok at et stort flertall av passasjerene ikke har noe særlig forhold til hva slags flytype de skal fly med. Nemnda pekte videre på at informasjonen om flytypen som benyttes på flygningen, som oftest være fraværende eller være gitt en beskjeden plass i informasjonsbildet. Nemnda var således av den oppfatning at flygning med en bestemt flytype som oftest ikke vil være en del av det som er avtalt mellom passasjer og flyselskap.

Etter nemndas vurdering stilte dette seg annerledes for de annonserte avganger med Dreamlinerene. Nemnda viste til Norwegians massive markedsføring av denne flytypen, og at det i bestillingsdialogen var tatt inn mange opplysninger om den nye Dreamlinerene. Det fremgikk bl.a. at Dreamlineropplevelsen, personlig underholdningssystem mv. inngikk i billettprisen. Nemnda var av den oppfatning at Norwegian i disse tilfellene, i motsetning til det som er vanlig, hadde fremhevet at flygningen ville skje med Dreamlinerene, samt reklamert så uforbeholdent om dette flyets fortreffeligheter, at flygning med Dreamlinerene måtte anses som en del av avtalen mellom passasjerene og Norwegian. Nemnda pekte på at det gjennom Norwegians informasjon og reklame var skapt så store forventninger om en ny flyopplevelse, at det ikke lenger bare var transporten fra A-B som var det sentrale, men transporten fra A-B med Dreamliner.

Når flygningen ble gjennomført med en annen flytype enn avtalt, ga det rett til et prisavslag. Nemnda viser til begrunnelsen gitt i sak 494/13F som er vedlagt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at bestillingsdialogen mellom klager og Norwegian var den samme som det er redegjort for i ovennevnte vedtak. Nemnda er av den oppfatning at det er et avvik fra det avtalte at klager ikke fikk fly med Dreamlinerene og anbefaler at klager gis et prisavslag på 10 % av billettprisen.

Klager hadde betalt kr 249 pr person for reservasjon av sete. Klagerne fikk ikke reservert sete. De fikk heller ikke sitte sammen. Nemnda anbefaler at gebyret for setereservasjon refunderes, dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian gir et prisavslag på 10 % av billettprisen. Nemnda anbefaler videre at gebyret for setereservasjon refunderes, dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.