

Byte av flygplanstyp ger inte rätt till prisavdrag. Avgörande 2015-12-29; 2014-07170

W begärde ersättning med sammanlagt 12 000 kr. Han hade beställt och betalat 24 564 kr för att han och hans medpassagerare skulle få resa med ett stort och toppmodernt flygplan – Dreamlinern. Istället fick de resa tur och retur med ett äldre, mindre och osäkrare plan med defekter. Något fungerande ”komfortpaket” fanns inte ombord. Komforten var lägre, stolarna var trasiga och de fick inte någon förströelse i form av film och musik. Bolaget har tagit betalt för något som bolaget inte har levererat.

Flygbolaget motsatte sig kravet. Bolaget medgav att flygbolaget vid beställningen angav att avgången skulle trafikeras av Dreamlinern. Före avgången blev dock flygbolaget tvunget att byta flygplanstyp. Flygbolaget erbjöd – trots att bolaget inte är skyldigt att göra det enligt gällande regelverk – W att få häva avtalet på grund av att flygplanstypen byttes efter beställningen. Flygbolaget är rättsligt skyldigt att transportera passagerarna till destinationen på avtalad tid enligt transportavtalet. För att undgå att flygningen ställdes in satte bolaget in en annan flygplanstyp. En ändring av flygplanstypen för att avhjälpa oförutsedda tekniska eller operativa händelser är en vanlig åtgärd inom luftfarten. Ersättningsplanet som användes uppfyller alla tekniska och säkerhetsmässiga krav samt krav på komfort som krävs för denna typ av flygningar. Flygplanstypen används av många flygbolag på internationella flygningar. Planet byggdes 1998 och har ”inflight entertainment” i stolsryggen. Passagerarna hade mer utrymme i ersättningsplanet än i Dreamlinern. Flygbolaget har inte några möjligheter i sitt bokningssystem att fånga upp individuella eller subjektiva förutsättningar som passagerarna kan ha utöver de tillvalsmöjligheter som ligger i beställningsprocessen. Det ingår som en del av transportavtalet mellan flygbolaget och passageraren att flygbolaget kan göra ändringar, om det finns anledning till det. När förhållandet regleras av ett avtal är det primärt avtalet som styr vilka rättigheter och skyldigheter som gäller mellan parterna. W valde att stå fast vid sin beställning, trots att han blev erbjuden att avbeställa resan. Det indikerar att det viktigaste för honom var att bli transporterad från A till B på avtalad tid.

Allmänna reklamationsnämnden gjorde följande bedömning

Ärendet gäller en reguljär flygtransport. W anser att transporten utfördes under sämre säkerhetsmässiga och komfortmässiga förhållanden än om den skett med Dreamlinern. Flygbolaget menar å sin sida att förhållandena inte var sämre.

Det nämnden ska ta ställning till är om W har rätt till ett prisavdrag med anledning av att han och hans medresenär inte fick flyga med Dreamlinern, som angetts vid beställningen.

Nämnden konstaterar att ett allmänt lovordande av en vara eller tjänst inte kan grunda någon ersättningsskyldighet för ett företag. För att en bindande utfästelse ska anses föreligga måste företaget särskilt ha utlovat något i förhållande till den berörda konsumenten. Finns det en sådan bindande utfästelse kan företaget bli skyldigt att ersätta konsumenten, om det som utlovats inte har tillhandahållits.

W har hänvisat till flygbolagets hemsida. Nämnden har tagit del av materialet och anser att detta inte är av sådan art att det kan anses innebära att bolaget gjort några bindande utfästelser till W.

Nämnden konstaterar att flygbolaget när avtalet om transporten ingicks uppgav att transporten skulle utföras med en Dreamliner. Frågan är då om denna uppgift från bolagets sida medfört att det förelåg ett fel i transportprestation.

I den transporträttsliga lagstiftningen finns inte någon reglering av den aktuella situationen.

I annan lagstiftning finns däremot regler som kan ge viss ledning. I konsumenttjänstlagen finns en regel om att en tjänst ska anses felaktig, om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan anses ha inverkat på avtalet och som i samband med avtalets ingående eller annars vid marknadsföringen har lämnats av näringsidkaren (10 §). I konsumentköplagen finns en motsvarande bestämmelse (19 §). Dessa regleringar får anses ge uttryck för allmänna avtalsrättsliga principer (jfr 18 § första stycket köplagen).

Nämnden anser att det, på samma sätt som föreskrivs i konsumentlagarna, är rimligt att ett fel i näringsidkarens prestation ska anses föreligga om prestationen inte omfattar sådant som näringsidkaren vid avtalets ingående lämnat information om, under förutsättning att informationen kan antas inverkat på avtalet. Om en kund inte skulle ha ingått avtalet för det fall han eller hon fått klart för sig att informationen var felaktig, har informationen inverkat på avtalet. Detsamma gäller om kunden med sådan kunskap skulle ha ingått avtalet bara om priset varit lägre.

Om en transport utförs av den ena eller andra flygplanstypen har normalt knappast någon betydelse för en enskild konsument. För de flesta konsumenter är det i stället att bli transporterad från avresorten till destinationsorten som är avgörande för att han eller hon vill träffa avtalet. Den komfort som tillhandahålls under transporten (t.ex. extra benutrymme, mat och underhållning) kan dock, liksom priset eller i förening med priset, vara avgörande för en konsuments val av transportör. Självfallet måste också alla säkerhetsmässiga krav på transporten vara uppfyllda.

Nämnden bedömer att det hade betydelse för W och hans medresenär att transporten skulle utföras under sådana säkerhetsmässiga och komfortmässiga förhållanden som en färd med Dreamlinern skulle innebära. Transporten kom istället att trafikeras av ett annat plan, som var äldre. Frågan är då om den transporten utförts under säkerhetsmässiga och komfortmässiga förhållanden som varit sämre än vad en färd med Dreamlinern skulle ha medfört. Det är W som ska bevisa detta.

Nämnden anser att W, mot flygbolagets uppgift om att transporten utförts under säkerhetsmässiga och komfortmässiga förhållanden som inte var sämre än vid färd med

Dreamlinern, inte har bevisat att det förelegat några säkerhetsmässiga eller komfortmässiga brister i den utförda transporten. W:s krav ska därför avslås.

Skiljaktig mening

En av nämndens ledamöter var skiljaktig och ansåg att beslutet borde ha följande lydelse. Flygbolaget lyfter i sin massiva marknadsföring fram Dreamlinern som den närmast ultimata flygupplevelsen och måste rimligen räkna med att ett stort antal väljer deras Dreamlinerturer just på grund av denna marknadsföring. I svaret på bl.a. denna reklamation gör flygbolaget dock sitt bästa för att säga att skillnaderna knappt är märkbara om deras resenärer tvingas åka med andra flygplanstyper. Det ger knappast ett trovärdigt intryck. Till skillnad från majoriteten menar jag att passagerare ska ha rätt till prisavdrag om de bokas om till flyg som – inte minst på grund av flygbolagets egna marknadsföringsinsatser – kan bedömas som mindre komfortabla än utlovat.

Flygbolaget lyfter som avslagsskäl också fram att resenärerna i detta ärende erbjöds att avboka och tar deras skäl att ändå resa som tecken på att komforten inte var så viktig. Mot detta kan sägas att alternativa resmöjligheter tenderar att bli färre ju närmare avresedagen man kommer och att det var först efter resan som resenärerna kunde uttala sig om sin upplevda komfort eller brist på komfort. Till skillnad från majoriteten menar jag därför att W borde ha rätt till ett visst prisavdrag för komfortförlusten.

Mot bakgrund av ovanstående borde nämnden ha rekommenderat flygbolaget att betala 4 000 kr till W.