

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bagasjeutgifter

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04253

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle skulle reise fra Oslo til Alicante med SK SK4675 den 3. september 2019 og hjem igjen med SK4676 den 13. september. Klager har SAS EuroBonus gullmedlemskap og en av fordelene er at man kan ta med to kolli bagasje gratis i tillegg til det som er inkludert i billettclassen. I juni 2019 bestilte han billettene til Alicante i SAS appen og booket derfor billettclassen Go Light der bagasje ikke er inkludert. Da de skulle sjekke inn bagasjen på avreisedagen fikk han beskjed om at han ikke kunne benytte medlemsfordelen i den bookingclassen han hadde valgt for billettene. Han måtte dermed betale 1200 NOK for utreisen og 70 euro for hjemreisen for to koffertene.

Da klager bestilte billettene hadde han sjekket reglene for bruk av medlemsfordeler og informasjonen om bookingclassen han valgte i bestillingsprosessen uten å finne noe om at medlemsfordelene ikke kunne benyttes. Klager viser til informasjonen på SAS' nettsider og i SAS appen om medlemsfordeler og bookingclassen og har lagt frem skjermbilder for nemnda. Utskriftene er hentet fra SAS appen på avreisetidspunktet. Dersom informasjonen på nettsiden som SAS viser til i sitt tilsvarende svar til nemnda hadde vært tilgjengelig når klager booket sin billett, hadde han ikke hatt grunn til å klage.

Klager finner det provoserende at SAS viser til en e-post fra januar 2018 med informasjon om endringer i medlemsfordelene. Klager mottar mange e-poster fra SAS og i den siste tiden hele fire e-poster på én uke. Klager stiller spørsmål om det forventes at han skal sjekke all historikk om SAS-informasjon i sin e-post hver gang han bestiller en billett? Det han gjør er at han sjekker tilgjengelig informasjon i appen eller på nettsidene til SAS og regner da med at SAS holder denne informasjonen oppdatert til en hver tid.

Klager krever utgiftene til innsjekket bagasje erstattet med 1200 NOK for utreisen og 70 euro for hjemreisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en reise til seg og sin ektefelle i SAS Go Light, en bookingklasse der det ikke inngår innsjekket bagasje, kun håndbagasje. Klager har anført at han i kraft av sitt gullmedlemskap i EuroBonus har to gratis kolli han kan sjekke inn, og at han på bakgrunn av dette valgte å kjøpe reise i Go Light.

Den 7. mai 2018 skjedde det imidlertid en endring i vilkårene rundt EuroBonus og bookingklassen Go Light, da fordelene med å ha med seg én eller to innsjekket bagasje gratis ble tatt bort fra samtlige EuroBonus-nivåer. Dette ble det informert om pr. e-post til alle medlemmer i januar 2018. SAS viser til at dette også fremgår på nettsidene om medlemsfordeler og generell reiseinformasjon.

I tillegg til informasjonen tilgjengelig på nettsidene under EuroBonus, fremgår det tydelig i det man starter bookingen at det ikke er noe inkludert bagasje i SAS Go Light. Klager har også selv lagt ved et bilde fra SAS-appen der medlemsfordelene beskrives, og der det fremgår at gratis bagasje inngår i bookingklassene SAS Go, Plus og Business. Det påpekes at SAS Go Light ikke står oppført. SAS viser til skjermbilder av bookingprosessen og en tabell med oversikt over fordeler i EuroBonus, der det fremgår at gullmedlemskap gir to ekstra kolli bagasje. I fotnote merket med to stjerner står det følgende:

"**Inkluderer også ski, golfbager osv. (unntatt skytevåpen). Maks 23 kg hver. Fra og med 7. mai 2018 har vi endret mengden tillatt bagasje i SAS Go Light, noe som vil si at EuroBonus Sølv-, Gull-, Diamant- og Star Alliance Gull-medlemmer ikke lenger har fordelene med én til to stk. gratis bagasje."

Klager må selv bære risikoen for ikke å ha satt seg inn i de gjeldene regler før han kjøpte billetter. SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte billetttype "SAS Go Light". I denne billetttypen inngår ikke bagasje. Dette var klager klar over, men fordi han har gullmedlemskap i SAS EuroBonus og fordi han etter å ha sjekket informasjonen om medlemsfordeler og bookingklasser, forsto han det slik at han kunne ta med to kolli bagasje gratis tur/retur Alicante. Klager har fremlagt skjermbilder av informasjonen han fant i SAS appen og på nettsiden på bestillingstidspunktet og på avreisetidspunktet.

Gullkort-kunder har tidligere kunnet medbringe bagasje på SAS Go Light-billetter. SAS har anført at informasjon om endringer vedrørende dette ble sendt ut til alle medlemmer i januar 2018 og at det i tillegg fremgår av informasjonen om fordeler i EuroBonus på SAS' nettsider.

Nemnda mener at informasjonen fra SAS ikke har vært mangelfull i dette tilfellet, og SAS har ikke har opptrådt klanderverdig. Det er klager som har bevisbyrden for dette. Etter nemndas syn kommer det kommer tydelig frem av screenshotten som klager selv har lagt frem fra avreisedagen at det kun er gullmedlemmer med billett fra SAS Go, Plus og Business om har 2 ekstra bagasje inkludert. SAS Go light er ikke oppført. Det er klagers ansvar å holde seg oppdatert på vilkårene som gjelder for Eurobonusprogrammet han er medlem i til enhver tid. Klager har ikke ført bevis som tilsier at informasjonen gitt fra SAS på bestillings eller reisetidspunktet har vært uriktig.

Etter dette mener nemnda at klager ikke kan gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)