

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om etterregistrering av eurobonuspoeng.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01342

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste Trondheim – Oslo – Bangkok - Oslo – Trondheim. Billetten er kjøpt hos Ticket, SAS opererte på Trondheim tur retur Oslo og Thai Airways opererte Oslo tur retur Bangkok.

Klager ble avvist da hun etter hjemkomst skulle registrere eurobonuspoengene Oslo – Bangkok. Det ble sendt en kopi av listen over samarbeidspartnere til SAS hvor det fremgikk at Thai Airways og bookingklasse Y gir eurobonuspoeng. I ettertid har denne siden blitt fjernet på SAS sine nettsider.

Klager hevder at det på boardingkortene stod bookingklasse Y, og disse var utstedt av Thai Airways. Klager har forholdt seg til boardingkortene ved etterregistrering.

All dokumentasjon ble sendt over til SAS, men klager mottok aldri et svar.

Klager krever å få registrert minimum 10 000 poeng på hver av reisene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til klager. Til nemnda har selskapet i det vesentlige anført:

Klager meldte seg inn i EuroBonus desember 2006 og aksepterte medlemsbetingelsene. Utdrag: «EuroBonus members earn points on applicable flights in accordance with the class originally booked and paid for.»

I september 2016 bestilte klager reise med SAS og Thai til Bangkok på Ticket reisebyrå sin nettside. Billettene ble utstedt på Thai billettnummer, og strekningene med Thai, som det ikke er godskrevet poeng for, ble bestilt i booking- og prisklasse W og V. Dersom det var vesentlig for klager at reisen skulle gi EuroBonuspoeng burde de ha tatt kontakt med

Ticket for å innhente informasjon om booking- og prisklasse før reisen ble bestilt og før bestillingen var bindende.

Klager hevder å ha reist i booking- og prisklasse Y, og det er det som forårsaker misforståelsen. I sin klage sender de rett oversikt over poenginntjening på Thai, men de tror de reiser på en høyere booking- og prisklasse enn de faktisk gjør. Det er uklart for SAS hvor klagerne har denne informasjonen fra, og det er klager som eventuelt må dokumentere at dette stemmer etter som det strider med den informasjonen SAS har om reisen.

Strekningene med Thai i klassene W og V gir ikke poeng i SAS EuroBonus i tråd med medlemsbetingelsene. Det er Thai som avgjør at disse klassene ikke skal gi poeng i EuroBonusprogrammet.

Etter det SAS kan se så ble aldri medlemsnumrene til klager lagt inn i bestillingen. I medlemsbetingelsene står det: «Points can be earned on activities with SAS and SAS' business partners as agreed by SAS and SAS' business partners. Points are registered only if the member's EuroBonus number is quoted at the time of purchase/booking/check in.»

Årsaken til at klager med avvist ved etterregistrering var at de søkte om å få poeng for Y-klasse noe som ikke stemte overens med benyttede billetter.

Klager har fått registrert poeng for strekningene med SAS og SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om etterregistrering av poeng med Thai.

Nemnda bemerker

Klager reiste Trondheim – Oslo – Bangkok - Oslo – Trondheim. Billetten ble kjøpt hos Ticket. SAS opererte tur retur Trondheim - Oslo og Thai Airways opererte Oslo tur retur Bangkok.

Klager har fått registrert europonuspoeng på de delene av reisen som ble operert av SAS, men ikke de som ble operert av Thai Airways. Klager hevder at det på boardingkortene utstedt av Thai Airways stod bookingklasse Y, og at disse gir rett til poeng.

I følge SAS ble billettene utstedt på Thai billettnummer, og strekningene med Thai, som det ikke er godskrevet poeng for, ble bestilt i booking- og prisklasse W og V. Strekningene i klassene W og V gir ikke poeng i SAS EuroBonus i tråd med medlemsbetingelsene. Det er Thai som avgjør at disse klassen til de laveste prisene ikke skal gi poeng.

Klager meldte seg inn i EuroBonus i desember 2006 og aksepterte medlemsbetingelsene. Fra disse hitsettes: «EuroBonus members earn points on applicable flights in accordance with the class originally booked and paid for.»

Klagerne hevder å ha reist i booking- og prisklasse Y, men det er ikke fremlagt dokumentasjon for dette. Nemnda legger etter det som er kommet frem til grunn at klassene som opprinnelig ble booket og betalt for, var W og V. I henhold til medlemsbetingelsene er det disse som legges til grunn når det gjelder rett til opptjening av poeng.

For å opptjene poeng står det i medlemsbetingelsene at det bare kan skje dersom EuroBonus nummeret er oppgitt ved kjøp/booking/check in. I henhold til SAS ble aldri medlemsnumrene til klagerne lagt inn i bestillingen.

Etter dette er det nemndas syn at klager ikke har krav på etterregistrering av eurobonuspoeng for reisene med Thai Airways.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)