

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om Gullkort fra SAS grunnet oppnådd kvalifisert antall reiser.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00347

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har foretatt 46 reiser med SAS.

I SAS sitt bonusprogram Eurobonus står det at 45 reiser med SAS gir rett til gullkort. Klager var da sikker på at de 46 reisene som var gjennomført via SAS kvalifiserte til gullkort. I følge klager hevder SAS at det ikke foreligger en rett til gullkort fordi det er tale om gjennomførte flyvninger hvor SAS har brukt innleide selskaper, og ikke egne fly.

Klager hevder at dette ikke fremkommer av SAS sin markedsføring. Klager har bestilt turer med SAS sin app, og betalt til SAS, og derfor trodd at disse flyvningene ble gjennomført i relasjon til bonusprogrammet til SAS:

Klager krever at SAS oppgraderer hans medlemskap i Eurobonus til Gullmedlem.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager er Eurobonusmedlem hos SAS. og har vært det siden 21. mars 2013.

Medlemmets personlige opptjeningsperiode er derfor fra 01.03.15 - 28.02 hvert år.

Klager krever gullnivå etter opptjeningsåret fra 01.03.15 - 28.02.16.

På SAS sine nettsider er kravene til de forskjellige medlemsnivåene beskrevet. Det vises til vedlagt link.

SAS uthever at kvalifiseringvilkårene for gullnivå er:

- Grunnpoeng (45 000)

- Eller når det nødvendige antall flyvninger (45 én vei) med SAS og/eller utvalgte ruter med Widerøe er registrert.

Klager hadde ikke nok Grunnpoeng poeng i opptjeningsperioden for 2015/2016. Opptjente Grunnpoeng for klager var 35 350 mot kravet på 45 000 Grunnpoeng. Alternativt kan et medlem kvalifisere til Gullnivå gjennom å ha 45 flyvninger med SAS og utvalgte ruter på Widerøe. Klager hadde 31 kvalifiserende SAS/Widerøe flyvninger i opptjeningsåret 01.03.15 - 28.02.16, og 15 flyvninger utført av SAS sine flyselskap partnere i Eurobonus. Det vises til vedlagt oversikt over klagers kvalifiserte flyvninger.

Klager har verken oppfylt kravet til opptjening av Grunnpoeng eller kravet til antall flyvninger med SAS/Widerøe i opptjeningsåret 01.03.15 - 28.02.16 for å oppnå Gullnivå.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om å få Gullstatus i Eurobonus.

Nemnda bemerkar

Partene er enige om at klageren ikke oppfyller det første vilkåret for å få Eurobonus Gullkort som er 45 000 grunnpoeng i kvalifiseringsperioden. Det de er uenige om, er om han oppfyller det andre og alternative vilkåret som er 45 flygninger en vei "med SAS og/ eller på utvalgte ruter med Widerøe". Hvis han oppfyller dette andre vilkåret, kvalifiserer han for Gullkort.

SAS har opplyst at klageren har gjennomført 21 flygninger med SAS-/Widerøe og 15 flygninger med "flyselskap partnere i Eurobonus". I følge SAS følger det av det andre og alternative vilkårets ordlyd at de 15 siste flygningene ikke er kvalifiserende. Klageren gjør gjeldende at disse 15 flygningene skal telle med, og at han kvalifiserer for Gullkort. Han viser til at han har bestilt flygningene hos og betalt for dem til SAS.

Slik nemnda ser det er det andre og alternative vilkåret for opparbeidelse av rett til Gullkort, klart nok utformet. En antitetisk tolkning av "SAS og/eller utvalgte ruter med Widerøe" taler for at flygninger med andre flyselskap enn SAS og/eller Widerøe, ikke er kvalifiserende. Dette vilkåret ser ut til møte trofaste SAS- og / eller Widerøe-kunder som ikke greier å opptjene nok grunnpoeng.

At flygningene med partnere i Eurobonus bare kvalifiserer for grunnpoeng, fremgår dessuten klart nok av hjemmesiden til SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren får Gullkort.

Nemndas representantar

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)