

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for oppgradering.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02229

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra New York til Oslo den 20. juli 2017 med SK908. Ved gate ble klager og hans reisefølge på seks tilbudt å oppgradere billettene fra SAS GO til SAS PLUS mot kroner 300 per person. Klager aksepterte tilbudet. Først da klager kom hjem oppdaget han at han hadde blitt belastet USD 300 per person. Klager snakket med en skandinavisktalende person i New York, og han er fast bestemt på at det var snakk om kroner og ikke USD.

Klager hadde betalt tilsammen kroner 135 000 for hele familien, det inkluderte fly t/r, hotell i 14 dager, og leiebil en uke. Det er derfor helt usannsynlig at klager ville akseptere og betale hele 15 000 kroner for oppgradering av flyreisen hjem fra New York. Klager var innstilt på at oppgraderingen skulle koste kroner 1 800.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom hva han mener han ble lovet og det han faktisk ble belastet, tilsammen kroner 12 979,72.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sommeren 2017 hadde SAS et tilbud til alle passasjerer på interkontinentale avganger fra USA hvor man kunne oppgradere seg ved gate fra SAS GO til SAS PLUS for USD 300 per person. Det var dette tilbudet klager benyttet seg av.

Det er helt utelukket at man på gate i Newark har gitt klager et tilbud i norske kroner. Når man kjøper en tjeneste i et annet land er det lokal valuta som gjelder. Klager betalte gjennom en kredittkortmaskin som kun tilbyr betaling i USD, han mottok en kvittering med beløp i USD. Han hadde på dette tidspunktet anledning til å kansellere oppgraderingen. SAS viser til fremlagt utskrift fra Duty Station Manager på Newark som bekrefter ovennevnte, og som bekrefter at det kun er to skandinaviske ansatt ved Newark, og at ingen av disse står ved gate eller har ansvar for oppgradering.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

**Nemnda bemerk**

Partene ser ut til å være enige om at beløpet det var snakk om var 300 per person. Uenigheten gjelder hvilken valuta oppgraderingen ble tilbudt i.

Det står ord mot ord hvorvidt klager snakket med en skandinavisktalende person ved gate. Dette anser nemnda uansett ikke har noen betydning. Nemnda finner det mest sannsynlig at det her er snakk om en misforståelse, og at klager ble tilbudt oppgradering i USD siden han befant seg på en amerikansk flyplass. Han betalte dessuten med kredittkort og fikk en kvittering i USD.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)