

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for manglende komfort på business klasse billetter.

### Dato

25.11.2022

### Saksnummer

2022-01428

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en bonusreise t/r Oslo - Miami via København for reise 12. - 15. mai 2022 på business klasse. Reisen kostet 100 000 eurobonuspoeng, samt kroner 1 154.

På returreisen fra Miami til København på SK954 mottok ikke klager den business klasse tjenesten han hadde betalt for. Alle seter var uten strøm, det var derfor ikke mulig å regulere setene for komfort og søvn. I tillegg var underholdningssystemet og wifi ute av drift på grunn av ingen strøm.

Klager krever enten 35 000 bonuspoeng hver eller kroner 10 000 hver i erstatning, og viser til tidligere behandlet sak i nemnda 2021-01576 hvor klager fikk medhold.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klager har gitt en beskrivelse av at fasilitetene ombord i kabinen på business klasse ikke fungerte på returreisen grunnet manglende strøm. Setene kunne ikke reguleres, og wifi og underholdningssystemet ombord virket ikke.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Slik nemnda ser det er muligheten til å legge ned setet noe klager kunne forvente etter avtalen med SAS om kjøp av billetter på business klasse på en langdistanseflyvning med varighet av ca. 9 1/2 time. Når dette ikke kan gjøres, utgjør forholdet en mangel ved den leverte tjenesten. Nemnda mener derfor at klager har krav på et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre forskjellen med og uten mangelen. Dette fastsettes skjønnsmessig til en forholdsmessig del av det vederlaget som ble betalt for reisen.

Klager betalte 100 000 eurobonuspoeng for hele reisen for to personer tur/retur, i tillegg til 1 154 NOK. Det var returreisen som var mangelfull og halvparten av vederlaget anses å knytte seg denne.

Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til 20 % av verdien av returreisen, dvs. til totalt 10 000 eurobonuspoeng.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS godskriver klager med totalt 10 000 eurobonuspoeng i prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)