

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av Business Class tillegg for klagers samboer.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

329/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av Business Class tillegg for klagers samboer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin samboer reise fra Bangkok til Oslo den 8. desember 2009. De hadde billetter på turistklasse. Klager hadde store ryggsmarter og hadde vært i kontakt med lege før avreise. Legen anbefalte klager å reise på Business class da setene der kunne legges ned.

Klager tok dette opp med SAS i Bangkok. De sa at klager ikke kunne få liggeseter, men måtte kjøpe det. Klager takket nei til dette da det ville koste ca 35 000 kroner for klager og hans samboer som skulle assistere ham på flyet. Da bestemte SAS sin stasjonssjef å nekte klager adgang til flyet. Klager viste papirene fra legen der det sto at han var flydyktig, men det hjalp ikke. Klager og hans samboer ville bli satt igjen om de ikke kjøpte nye billetter. Klager hadde da ikke noen annen utvei enn å kjøpe nye billetter.

SAS har i ettertid innrømmet feil /»gjort en servicemessig vurdering» og har tilbakebetalt klagers billett samt den opprinnelige turistklassebilletten til klagers samboer. Klager krever refundert det resterende beløp på ca 13 000 kroner, som er det merbeløp de måtte betale for samboerens billett.

Klager finner det spesielt at SAS uten problemer tok klager om bord i flyet fra København til Oslo, et fly som kun har de setene SAS nektet klager å sitte i på den første flystrekning.

SAS har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av dokumentasjon fra klager samt tilbakemelding fra SAS' agent i Bangkok, hadde klager store problemer med sin rygg, og hadde derfor før ankomst til flyplassen i Bangkok bedt om sete i Business Class.

Da klager ankom flyplassen, ble det klart for ham at hans forsikring ikke dekket oppgradering av billetter til Business Class. Klager ba da om gratis plass på Business Class noe han ikke fikk. Han kjøpte da nye billetter til seg og sin samboer på Business Class.

Basert på klagers forespørsel, legens anbefaling og senere SAS personale sin vurdering av klagers helsetilstand ble det ansett at klager ikke ville klare den interkontinentale flyturen på 12 timer i et sete på økonomiklasse. SAS viser til sine befordringsvilkår art. 7.1.2-3.

SAS har i ettertid refundert utlegget klager hadde til sin billett i Business Class.

Dette er ikke gjort fordi vurderingen i Bangkok var feil, men av servicemessige årsaker etter en helhetsvurdering av saken, slik at klager og hans samboer har fått en «to for en pris» i Business Class, som klager også forespurte i Bangkok.

Dersom klagers samboer hadde reist som bestilt i økonomiklasse, ville betjeningen om bord formidlet kontakt slik at klager kunne få hjelp når han skulle på toalettet. Dette ville vært en løsning på en situasjon som klager selv har frembrakt, og ville samtidig begrenset klagers utlegg.

Utover at klagers utlegg er refundert, er verdien av den ubenyttede billetten til klagers samboer i økonomiklasse refundert. Full refusjon av Business Class billetten til klagers samboer kan SAS imidlertid ikke se noen grunn til å refundere.

SAS bemerker at det ikke finnes liggeseter på fly som flyr mellom København og Oslo hvor flytiden kun er en time.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av SAS sine befordringsvilkår at SAS etter utøvelse av rimelig skjønn, kan nekte å befordre en person bl.a. dersom det er grunn til å tro at befordringen kan sette andre passasjerer og besetningens sikkerhet og helse i fare, eller være til ulempe og/eller sjenanse for passasjer og besetning. Tilsvarende gjelder dersom passasjerens fysiske helse kan forårsake skade for seg selv.

Slik bestemmelsen er utformet er det opp til besetningens «rimelig skjønn» å vurdere om passasjerens av nevnte grunner må nektes adgang til flyet. Det må bero på en konkret vurdering om vilkårene for avvisning er til stede. En avvisning må være saklig begrunnet.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at SAS hadde rett til å nekte klager å fly på turistklasse. Nemnda viser til at det var en lang flygning, at klagers lege hadde anbefalt ham å fly Business Class og til at klager fremstod som en person som hadde smerter og hadde vanskelig for å bevege seg.

I den foreliggende situasjon ville klager hatt krav på refusjon av flybillettene på turistklasse dersom de ikke kom med flyet.

Klagerne valgte å reise mot å betale nye billetter på Business Class. Etter nemndas vurdering hadde SAS da rett til å kreve tilleggsbetaling for oppgradering til Business Class. SAS kunne ikke kreve at klagerne kjøpte nye billetter uten refusjon av de opprinnelige.

SAS har i ettertid refundert klagers tillegg samt samboerens billett på turistklasse, dvs. mer enn SAS etter nemndas vurdering er forpliktet til. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.