

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet endring i SAS fordelsprogram.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00433

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager er sølvmedlem i SAS Eurobonus. Den 17. juli 2019 bestilte klager billetter for tre personer fra Trondheim til München via Oslo t/r for reise 20. desember 2019 - 4. januar 2020. På denne tiden hadde SAS følgende tekst på sin hjemmeside:

«Slapp av, jobb og nyt mat og drikke i SAS-loungene i Norden (unntatt SAS Gold Lounge) i løpet av sommeren (8. juli til 18. august 2019) og i juleferien (17. desember 2019 til 8. januar 2020) når du har en SAS-flygning.».

Kort tid før avreise oppdaget klager at SAS hadde endret dato fra 17. til 23. desember. Klager fikk dermed ikke tilgang til SAS loungen på Værnes og på Gardermoen, eller tilgang til Fast Track på utreisen.

SAS vilkår til Eurobonus punkt 6.5 er som følger:

"6.5 Vi forbeholder oss retten til å endre disse EuroBonus-vilkårene. Vi vil i så fall i god tid i forveien og på en tydelig måte gi beskjed om de kommende vil kunne angå f.eks. reglene for opptjening og bruk av poeng og konsekvensene for nye poeng, poeng som allerede er opptjent og aktiviteter, eller Retningslinjer for personvern for EuroBonus-medlemmer og hvordan vi behandler dine persondata. Endringer vil bli meddelt gjennom minst én kommunikasjonskanal for EuroBonus, hovedsakelig via EuroBonus-nettsiden. Nye regler, poeng, nivåer osv. gjelder uten unntak fra den dato som er fastsatt. De gjeldende EuroBonus-vilkårene og Retningslinjer for personvern for EuroBonus-medlemmer vil til enhver tid være tilgjengelig på www.sas.no og vi vil selvsagt på din anmodning også gi informasjon om endringer. Endringene, slik at du kan velge å avmelde deg fra disse EuroBonus-vilkårene dersom du ikke skulle være enig i endringene. Endringer"

Klager ber nemnda vurdere om punkt 6.5 i vilkårene til SAS i det hele tatt kan brukes for å kutte ut adgangen til lounge i dette tilfellet. SAS har reklamerte denne fordelene med

en tydelig spesifisert dato («17. desember 2019 til 8. januar 2020»), slik at klager som medlem i god tro kunne forvente at han skulle få denne fordelene ved reisetidspunktet i denne perioden. Jeg tviler også på om det bli gitt beskjed om denne endringen «i god tid i forveien».

Klager pådro seg utgifter til forpleining på flyplassene som han ellers ville fått inkludert i lounge. Han krever disse utgiftene refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever refundert utgifter til mat på flyplassen fordi han og reisefølget ikke hadde tilgang til lounge på flyplassen. Klager hevder at det var avgjørende å ha denne tilgangen for hans beslutning om å bestille billetter med SAS, fremfor med et annet selskap.

Klager ber nemnda ta stilling til om Eurobonus-vilkårene, og peker spesielt på artikkel 6.5.

Vilkåret er utformet slik at SAS selv kan endre disse når som helst og at de nye vilkårene gjelder fra tidspunktet endringen skjer. Vilkårene gjelder i første rekke avtalen mellom medlemmet og selskapet og hvilke fordeler medlemmet har. SAS poengterer at det her er snakk om fordeler, ikke rettigheter. Endringen klager viser til skjedde i september 2019

Klager har ikke betalt ekstra for å få tilgang til lounge eller fast track, men har disse fordelene i kraft av sitt Eurobonusmedlemskap. Klager har derfor ikke lidt et økonomisk tap, da han selv har valgt å kjøpe billetter med SAS.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgifter til mat og drikke på flyplassen da han ikke fikk tilgang til lounge.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Det er ikke tilfelle i denne saken da flyvningene klager var booket på, etter hva nemnda forstår, gikk etter ruteplanen. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til forpleining.

Klager har krevd refusjon av utgifter til mat og drikke fordi han ikke fikk benytte seg av SAS Lounge.

Da klager kjøpte billettene sine i juli 2019 kom det frem av SAS' hjemmeside at han hadde tilgang til Lounge i Norden mellom 17. desember og 8. januar. Klagers reise var fra 20. desember til 4. januar, altså innenfor tidsrommet han skulle hatt tilgang til Lounge i Norden.

I september 2019 endrer SAS tidspunktene for tilgang til Lounge til 23. desember. Dette medførte at klager ikke fikk tilgang til Lounge på Værnes og på Gardermoen.

Vilkårene i SAS EuroBonus- programmet punkt 6.5 gir etter nemndas syn anledning til å endre vilkårene i EuroBonus-programmet. I dette tilfellet er det imidlertid ikke vilkår i programmet som er blitt endret og derfor gir ikke punkt 6.5 hjemmel for å foreta denne endringen.

I punkt 2.12 i vilkårene kommer det frem at "EuroBonus-programmets innhold, tjenestefordeler, regler angående poeng og totalsummer samt andre opplysninger som vises på EuroBonus-nettsiden gjelder inntil det gis beskjed om noe annet."

I dette tilfellet har SAS ikke dokumentert at klager har fått beskjed om endringen i tidspunktene for Lounge-tilgang. At det fremkom nye tidspunkter på SAS hjemmeside i september 2019 er etter nemndas syn ikke å gi beskjed.

Etter nemndas syn burde SAS gitt klager beskjed endringen. Nemnda mener imidlertid at klager uansett ikke har lidt noe økonomisk tap. Dersom klager hadde fått tilstrekkelig beskjed, hadde realiteten for klager vært den samme, altså at han ikke fikk tilgang til Lounge.

Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)