

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nedsatt komfort ombord på flyvning.

Dato

15.03.2024

Saksnummer

2023-02687

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Miami sammen med sin kone den 10. februar 2023 med SK955. Klager ble ropt opp i gate og informert om at business kabinen var full, og at det dessverre var en feil med hans sete 1H som gjorde at setet ikke ble fylt med luft og dermed var hardt å sitte på. Klager ble deretter oppfordret til å sende inn et krav med passende kompensasjon i form av eurobonuspoeng som takk for at han ble sittende på setet.

I tillegg ble ikke wifi aktivert ombord på hele turen, klager krever også kompensasjon for dette.

Samme flymaskin ble også brukt på klagers returreise den 13. februar, og klager hadde samme setenummer 1H. Det viste seg at setet enda ikke var reparert, klager opplevde derfor samme ubehag på hjemreisen.

SAS har tilbudt klager ulike beløp på eurobonuspoeng for hendelsen. Klager mener han har krav på høyeste tilbud, 31 000 eurobonuspoeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde sete på business klasse. Dette inkluderer en a la carte meny, drikke og snacks under flyvningen, en HD-skjerm med underholdning, en seng, Fast Track, SAS Lounge på flyplassene, prioritetsboarding og gratis wifi.

Det er i klagen opplyst om at klagers sete ikke ville fylles med luft, og at wifi ikke ble aktivert.

I den forbindelse ønsker SAS å tilby klager en kompensasjon på 5000 eurobonuspoeng eller et prisavslag på NOK 500.

Nemnda bemerkjer

Nemnda legger til grunn at klagers sete på business klasse mellom Oslo og Miami og retur (en flyvning på ca 10 timer) var ukomfortabelt å sitte på, og at wifi ikke fungerte ombord. Klager ble av SAS lovet en passende kompensasjon i form av eurobonuspoeng. Klagers flybillett kostet NOK 19 476 tur retur.

Den 16. november mottok nemnda to ulike tilsvafr SAS fra to ulike kundebehandlere. I det ene tilsvaret tilbød SAS 5 000 eurobonuspoeng (som tilsvarer ca NOK 500), i det andre tilsvaret tilbød SAS 31 000 eurobonuspoeng.

SAS har til nemnda forklart at de ved en feil behandlet samme sak parallelt av to ulike kundebehandlere, og at de ønsker å stå ved det første tilbudet som ble gitt, nemlig 5 000 eurobonuspoeng.

Slik nemnda ser det, er det å sitte komfortabelt en del av avtalen klager inngikk med SAS da han kjøpte billett på business klasse på langdistanseflyvningen. SAS har derfor levert en mangelfull ytelse. Mangelen ble ikke rettet, og klager ble sittende på det samme setet på returreisen. Klager har etter dette krav på en forholdsmessig erstatning. Erstatningen skal utgjøre forskjellen med og uten mangel, og må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig. Etter nemndas syn er tilbudet på 31 000 eurobonuspoeng en rimelig erstatning for opplevelsen.

Nemnda anbefaler at SAS overfører det beløp de har tilbudt klager med 31 000 eurobonuspoeng, med mindre dette allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS overfører 31 000 eurobonuspoeng til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)