

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for oppgradering av billett.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00438

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Manila til Bergen via Shanghai og København den 5. januar 2018. Da klager skulle sjekke inn hos SAS i Shanghai fikk han to valg, enten bli booket om til neste dag, eller betale CNY 1 999 for oppgradering til SAS PLUS. Klager hadde avtaler hjemme og så seg nødt til å betale det de krevde for å få bli med flyet.

Klager er arbeidsledig og har svak økonomi, han ville aldri ha oppgradert billetten om han ikke måtte. Han stiller seg kritisk til at SAS sår tvil om hva som faktisk hendte. Klager tok dessverre ikke opp hendelsen på flyplassen på video, og kan derfor vanskelig bevise hva som skjedde.

Klager krever refusjon av gebyret han måtte betale, CNY 1 999.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK998 fra Shanghai til København har en kapasitet på totalt 247 passasjerer fordelt på 40 i Businessklasse, 28 i SAS PLUSS og 179 i turistklasse. Den 5. januar hadde SK998 totalt 232 passasjerer fordelt på 30 i Business, 28 i SAS PLUSS og 174 i turistklasse. Det vil si at ved avgang var det 5 ledige seter igjen i turistklasse.

Oppgradering ved gate er et tilbud SAS har til sine passasjerer, men det er ikke noe flyselskapet tvinger sine passasjerer til å gjøre. SAS ville ikke nekte en bekreftet passasjer ombordstigning så lenge det er plasser igjen på avgangen.

SAS finner det lite sannsynlig at klager har blitt nektet å komme med SK998 den 5. januar med mindre han betalte for oppgradering, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av CNY 1 999, tilsvarende NOK 2 500 for oppgradering.

Nemnda bemerkjer

I denne saken står påstand mot påstand.
Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)