

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende oppfølging av avtale om Business klasse service.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

286/09F

Tjenesteyter

Icelandair

Manglende oppfølging av avtale om Business klasse service.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste september/oktober 2009 tur/retur Oslo - Seattle med Icelandair.

Klager har reist i mer en 40 år med SAS på sine flyvninger mellom Oslo og Seattle. Da SAS sluttet å fly denne strekningen i juli 2009, ville klager prøve Icelandair på Seattle ruten.

Klager valgte å kjøpe en kostbar «Economy Comfort Special/Premium» til kr 12.081.

I følge Icelandair i Oslo var dette en kampanje med Business klasse service, full fleksibilitet, bedre seteavstand, 2+2 ++.

Da klager sjekket inn i Oslo, og om bord på flyet og ved serviceskranken i Keflavik var det ingen som kjente til denne kampanjen og businessklasse servicen. Setekomforten var ikke slik som klager var forespeilet. Men etter å ha klaget i Keflavik fikk klager hyggelig assistanse.

Klager mener det er uriktig av flyselskapet å selge et produkt som flyselskapet ellers ikke kjenner til. Klager mener dette var svindel og lureri som førte til at han kjøpte en billett som koster neste tre ganger mer enn en vanlig økonomibillett.

Icelandair har i det vesentlige anført:

Icelandair beklager at klager ikke var fornøyd med den behandlingen han fikk som Economy Comfort Class kunde under flyvningen fra Oslo til Seattle.

Icelandair viser til at klager kjøpte sin billett på icelandair.no og der har bekreftet at han er enig i deres vilkår er det ikke noe de kan gjøre i denne saken, kun å beklage.

Icelandair har vedlagt detaljert liste over det som klager ble tilbudt på sin reise som deres Economy Comfort Class kunde på sin reise til Seattle.

Nemnda bemerker:

Billetten ble bestilt på internett. Det fremkommer av reisereservasjonen at klager bestilte billett på Economy Comfort Special/Premium Economy. Klager opplyser at han som følge av et kampanjetilbud fra Icelandair var lovet Businessklasse service m.m.

Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon på kampanjetilbudet. Det fremkommer heller ikke av klagers bestillingsbekreftelse at han har avtale om slik service.

Så vidt nemnda forstår bestrider Icelandair at de hadde et slikt tilbud.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda ikke sannsynliggjort at avtalen omfattet annet enn seter på «Economy Comfort Special». Nemnda finner videre sannsynliggjort at klager fikk den avtalte klasse/service.

Hvorvidt prisen for produktet er rimelig eller ikke faller det utenfor nemndas kompetanse i å ta stilling 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

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.