

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om differanse fra SAS Plus til SAS Go billett.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03646

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager booket SAS Plus fra Oslo via København til Berlin den 15. juli 2020 med SK1461 og SK1673. SAS Plus er en dyrere billett enn SAS Go og har tjenester som fast track, lounge, priority boarding, mat på flyet. Ingen av disse tjenestene ble tilbudt.

Klager krever penger tilbake som ble betalt mer for SAS Plus, sammenlignet med SAS Go.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS la ut fra mars 2020 ut en egen covid-19 informasjon på sin hjemmeside. Her informeres det kontinuerlig om endringer som skjer i forbindelse med covid-19 og restriksjoner. Billettprisene som er påvirket av endringer som ble gjort på grunn av covid-19, er blitt justert ned for å ta hensyn til endringene i tilbudet.

SAS viser til at klager hadde SAS Plus på utreisen, booket i den rimeligste bookingklassen. Gjøres det en sammenligning med andre priser i SAS Go, så er klagers billettpris rimeligere enn flere priser i SAS Go (det vises til vedlagt dokumentasjon). SAS påpeker at en viktig faktor for å bestille SAS Plus er fleksibiliteten og her var det ingen endringer. Endringene i tilbudene som vanligvis medfølger en reise i SAS Plus ble endret på grunn av sikkerhetsbestemmelser i forbindelse med covid-19.

Det ble iverksatt tiltak som blant annet omfattet endringer av servicetilbud om bord og på flyplassen. Dette ble kommunisert og oppdatert kontinuerlig via SAS sin «Coronavirus» side på hjemmesiden.

Det anføres at årsaken til redusert servicetilbud er av ekstraordinær art og utenfor SAS sin kontroll. SAS mener det har vært og er informert i tilstrekkelig grad på nettsiden hva passasjerer kan forvente seg av tilbud både på flyplassen og om bord.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om delvis refusjon.

Nemnda bemerker

EU-forordningen gir klager rett på standarderstatning i forbindelse med en kansellert eller forsinket flyvning. Klagers flyvning gikk i dette tilfellet som planlagt, og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon for forsinket eller kansellert flyvning.

Nemnda forstår klagers anførsel som et krav om prisavslag for mangelfull ytelse ved at klager ikke fikk tjenestene fast track, lounge, priority boarding og mat på flyet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at klager har rett på prisavslag for mangelfullt levert ytelse. Flertallet mener at 20 euro per person er et forholdsmessig prisavslag i dette tilfellet.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at klager ikke har rett på prisavslag. Mindretallet er av den oppfatning at SAS har kommunisert ut mulige reduksjoner i servicetilbudet. Dette skal også ha blitt hensyntatt ved prissetting av billett. Det man i stor grad betaler for ved en Plus billett er fleksibilitet, og dette har han fått.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler 20 euro per person, totalt 40 euro til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler 40 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)