

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet tildeling av seter i annen klasse enn bestilt.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00069

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo (SK4757) til Cape Town via Frankfurt (SK9361) og Johannesburg (SK9374) den 2. oktober 2015 og retur den 17. oktober. Klager bestilte premium economy på alle flyvningene. Denne klassen kjøpte klager hos Flightfinder, men den var ikke tilgjengelig på alle flyvningene.

Klager krever business klasse på returen den 17. oktober eller full refusjon for selv å oppgradere.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder.no har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Flightfinder i det vesentlige anført:

Flightfinder har vært i kontakt med SAS angående premium economy klassen. Flyvningen ble gjennomført av South African Airlines, men booket under SAS flynummer SK. I følge SAS er ikke premium economy tilgjengelig på codeshare flyvninger og flyforbindelser som drives av andre operatører.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Flightfinder ved nemndas epost av 17. desember 2015 med frist til 11. februar 2016 for eventuelle bemerkninger. I eposten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som fremkommer i saken. Det opplyses videre om at

uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Flightfinder er en formidler av billetter. De er ikke ansvarlig for selve flygningen, og krav om erstatning i forbindelse med selve flygningen må rettes til flyselskapet.

Det er på det rene at klager bestilte og betalte for Premium Økonomi-billetter. Det er videre på det rene at han ikke fikk dette på deler av strekningen. Sett fra klagers ståsted har Flightfinder således formidlet og tatt betalt for et produkt klager ikke har mottatt/ ikke finnes. Nemnda er av den oppfatning at Flightfinder må bære ansvaret for dette overfor kunden. Hvorvidt Flightfinder i sin tur kan rette krav mot SAS vil avhenge av de underliggende forhold.

Klagers returreise er for lengst gjennomført uten at klager fikk den billettklasse han hadde betalt for. Saken må således løses ved økonomisk kompensasjon. Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer prisdifferansen på bestillingstidspunktet mellom Premium Økonomi billetter og den kategori billetter klager faktisk fløy med.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder refunderer prisdifferansen på bestillingstidspunktet mellom Premium Økonomi billetter og den billett kategori klager faktisk fløy med.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)