

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av setegebyr.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0703/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer fra London til Oslo den 4. mai 2015, og betalte samtidig for forhåndsreservasjon av sete. Dagen før avreise kontrollerte klager at hun fortsatt hadde bekreftet plass på sete 4C og 4D.

Ved innsjekk i London på SK812 var plutselig sete 4D og 4C endret til 11D og 30C. Klager stiller seg kritisk til at SAS lar en reservere seter og betale for disse på SAS Plus foran i kabinen, når disse setene er forbeholdt passasjerer med SAS Plus billetter.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om endring av setenummer på et tidligere tidspunkt. Videre undrer hun seg over at man ikke automatisk får refusjon av setegebyr når ønsket sete likevel ikke lar seg bekrefte.

Klager krever refusjon av setegebyr. Videre krever hun endring i SAS prosedyrer slik at dette ikke gjentar seg.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Driftsmessige årsaker var grunnen til at klagers seteønsker ble endret. I SAS' vilkår kommer det frem at slikt kan skje. SAS legger billetter ut for salg nesten et år i forveien, fordelingen mellom serviceklassene er da fordelt på historiske data og trender de siste månedene. Salg og fordeling mellom serviceklassene følges nøye opp og justeres opp og ned etter behov.

Klager har fått refusjon av setegebyret, SAS kan ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde bestilt og betalt for sete 4 C og 4 D. Ved innsjekking på nettet 3. mai, dagen før avreise, sto klagerne oppført med disse setene. Ved utskrivning av boardingkort ved oppmøte på flyplassen ble klager tildelt sete 11 D og 30 D.

Det fremgår av SAS sine vilkår at SAS ikke kan garantere for tildeling av et gitt sete, selv om det aktuelle setet er bekreftet. Det heter videre: « Av drifts- eller sikkerhetsmessige årsaker forbeholder vi oss retten til når som helst å endre setetildelingen også etter ombordstigningen.»

Nemnda er av den oppfatning at passasjerer som har bestilt og betalt for et sete i utgangspunktet må kunne regne med å få dette setet. Setet er imidlertid ikke garantert. Dersom driftsmessige eller sikkerhetsmessige årsaker tilsier det, kan SAS endre setetildelingen.

Nemnda er av den oppfatning at SAS må ha en saklig grunn til å endre tildeling. De står ikke fritt til å endre seteplassering. Det må knyttes opp mot driftsmessige eller sikkerhetsmessige grunner. Uttrykksmåten tilsier etter nemndas vurdering at det skal en del til for å endre seteplassering.

Endringen av seteplasseringen er i dette tilfellet begrunnet med at SAS har benyttet setene til en annen serviceklasse. Etter nemndas vurdering går ikke dette under forbeholdet «driftsmessige grunner».

Klager har krevet refusjon av setegebyret. SAS har etterkommet dette.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten 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.