

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av betalt beløp for lounge.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-03937

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise med SAS fra Oslo til New York den 16. juli 2019. Avgangstid var kl. 11.10 med flyvning SK907. De betalte for inngang til SAS-loungen. Her var det løfte om gode sitteplasser, rikholdig varm og kaldmatsbuffet. I realiteten var det imidlertid knapt brødsriver å oppdrive, ikke noe annet enn servelat til pålegg og ikke noe varmmat. Sitteplasser var det også mangel på. De forlot loungen etter tre minutter for å finne et annet spisested før reisen. De endte med dette opp med å doble kostnader for bespising før utreise til New York.

Det er fremsatt krav om tilbakebetaling av 1145 NOK som ble betalt for inngang til loungen, samt 500 NOK for tiden som har blitt brukt i forbindelse med klagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves tilbakebetalt beløpet han og hans reisefølge betalte for å komme inn i loungen på Oslo Lufthavn, pluss kr. 500 som kompensasjon for tid brukt i forbindelse med klagen.

Det fremgår ikke av klagen hvilken lounge klager har benyttet seg av, men det forutsettes at det er SAS-loungen på utenriksterminalen som er benyttet, da reisen skulle gå til New York.

Klager anfører at det ble gitt løfte om rikholdige varm- og kaldmatsbuffeter og gode sitteplasser. På SAS sine hjemmesider under informasjon om lounge er det beskrevet at det i loungen finnes en bar med snacks og drikke (vin, øl og brus). Det gis i denne oversikten ingen lovnader om rikholdige buffeter. Fra åpning til kl. 11 serveres det en frokostbuffé der det finnes forskjellige typer yoghurt, syltetøy, ost, skinke, forskjellige typer frokostblandinger samt havregrøt. I tillegg serveres det hele dagen to typer kjeks, frukt, knekkebrød og rundstykker.

Basert på hvilken flyvning klager hadde - SK907 som har avgangstid kl. 11 - må besøket i loungen ha vært på formiddagen da det enda var frokostservering. Fra den ansvarlige for loungen er det bekreftet at det ikke er registrert noen avvik hva gjelder servering eller antall besøkende. Totalt antall besøkende gjennom hele dagen har vært 1616, noe som anses å være helt normalt. SAS anfører at selskapet ikke kan bli erstatningspliktige kun fordi klager sin oppfatning av loungen ikke stod til forventningene.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I denne saken har passasjeren betalt for loungetilgang på Oslo Lufthavn. Klager opplyser at de forlot loungen etter få minutter da kvaliteten og tilbudet ikke var i henhold til avtalen. Det er fremsatt krav om refusjon av beløpet som ble betalt for loungen.

Nemnda har ikke fått fremlagt noen kopi eller oversikt over hvilken avtale som ble inngått ved kjøpet av tilgang til lounge. Nemnda kan videre ikke se at det er fremlagt noen bevis på at loungen ikke var i henhold til avtalen. Ifølge SAS var det ikke noe unormalt med loungen denne dagen. SAS viser til sine hjemmesider hvor det står at det tilbys snacks og drikke (brus, vin, øl), og ingen lovnad om rikholdige buffeter. Da klager sin flyvning var før kl. 11 var det frokostservering.

Klager har ikke bevist at det foreligger noe avtalebrudd. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av betalingen.

Til slutt har klager fremsatt krav om erstatning for tiden som har blitt brukt til å fremme klagen. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Nemnda kan ikke se at en slik hjemmel foreligger i dette tilfellet.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)