

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av seteavgift grunnet endring av seteplassering ombord.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00024

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt fire billetter t/r Oslo - Las Palmas for reise 20. - 29. november 2019. Han bestilte og betalte samtidig for seteplassering ombord, pris kroner 1 432:

Utreise sete 7 A, B, C og D

Hjemreise sete 8 A, B, C og D

Tilfeldig oppdaget klager at SAS hadde endret på hans setereservasjoner, slik at de nå satt på andre plasser ombord. SAS hevder årsaken var endring av flytype, mens den virkelige årsaken var at flyselskapet hadde solgt flere plasser på en høyere prisklasse, slik at klagers plasser ble tildelt andre passasjerer på den høyere prisklassen.

Klager med følge ble etter seteendringen plassert på følgende rader:

Utreise: 20 E og F + 21 E og F

Hjemreise: 21 A, B, C og D

Ved å operere med et system som åpner for forhåndsbetaling av seteplassering, har selskapet påtatt seg en forpliktelse overfor forbruker som de ikke kan fragå gjennom henvisning til egne fastsatte vilkår. Ved at SAS plasserte passasjerer på en høyere prisklasse på de setene han hadde forhåndsbetalt, mener klager at han har blitt nedgradert til en lavere klasse ombord på flyet.

Klager har betalt for en tjeneste han ikke har mottatt, og krever refusjon av setegebyr kroner 1 432. Videre krever han 30 % prisavslag på billettene for redusert kvalitet ombord på fly, jf. EU-forordningens artikkel 10, 2 a, samt kroner 2 000 for påført ekstraarbeidet med klagen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I SAS sine generelle vilkår for befordring fremgår det at man har rett til en spesiell setekategori som nevnt over. I vilkårene forbeholder SAS seg retten til å endre setene uten at man har krav på refusjon. SAS viser til fremlagte vilkår, artikkel 6.4. Det er dermed bare i tilfeller der nye tildelte seter havner i en annen kategori at man kan ha krav på refusjon av reservasjonsavgiften.

På returen ble klager tildelt de samme seteplassene A, B, C og D på en rad lenger bak i flyet. SAS mener at forbeholdet i flyselskapets vilkår gjelder i dette tilfellet; klager med følge satt på samme prisklasse, på de samme setene ved siden av hverandre.

På utreisen ble klager tildelt seter på radene 20 E og F, samt 21 E og F. Her har to av seteplasseringene endret seg i forhold til opprinnelig bestilling. Klager hadde nå to vinduseter og to midtseter i stedet for et vindusete, et midtsete og to midtgangseter. SAS mener etter dette at klager har krav på refusjon av to setegebyr.

I tillegg til kravet om refusjon av reservasjonsavgiften, krever klager 30% prisavslag og viser til forordningens artikkel 10.2 a, Artikkelen har som formål å gi passasjerer prisavslag dersom de blir plassert i en lavere klasse enn hva den opprinnelige billetten viser. Da klager med følge ikke ble plassert i en lavere prisklasse ombord på flyet kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Klager krever i tillegg kr 2 000 for det han beskriver som påført ekstraarbeid i forbindelse med klage. Beløpets størrelse er ikke videre kommentert, spesifisert eller begrunnet i noen grad, og det er heller ikke hjemlet i verken lov eller praksis SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for arbeidet med klagen.

Nemnda bemerker

I henhold til SAS' regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest og akseptert, tar SAS forbehold om å kunne endre det spesifikke setet som en passasjer har bestilt. SAS har en fleksibel kabin og kan justere hvilke seter som benyttes til SAS Plus og SAS Go etter etterspørsel. Klager med reisefølge hadde kjøpt billetter for reise i SAS Go og ble flyttet til seter lenger bak i kabinen da det ble behov for å utvide SAS Plus kabinen. Klager ble ikke nedgradert til et annet servicenivå eller nektet ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at det er irriterende å oppdage at man har fått andre seter enn man i utgangspunktet hadde bestilt, men dette er en mulighet man må regne med slik selskapets regler er.

SAS har imidlertid i epost av 27. desember 2019 tilbudt klager kroner 537 som tilsvarer tre setegebyr à kroner 179. Videre har SAS i sitt svar til nemnda tilbudt klager refusjon av to setegebyr for tildeling av andre seter på utreisen, tilsammen kroner 358.

Nemnda anbefaler etter dette i denne saken at SAS refunderer klager for fire setegebyr for endringen på utreisen, tilsammen kroner 716, med fradrag av eventuelt tidligere utbetalt beløp.

Nemnda anbefaler videre at SAS innfører en ordning hvoretter passasjerene får beskjed dersom det setet som er bestilt og betalt for endres, og likeledes at de automatisk får tilbakebetalt den avgiften som er betalt dersom nytt sete ikke aksepteres.

Klager har videre fremsatt krav om prisavslag grunnet nedgradering. Da klager med følge ikke ble nedgradert til en lavere prisklasse ombord kan ikke nemnda se at de har krav på prisavslag.

Klager anfører at han har pådratt seg utgifter på kroner 2 000 for arbeidet med klagesaken. Han har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på sine utgifter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

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

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS refunderer til klager setegebyr på utreisen for fire personer, tilsammen kroner 716, dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)