

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet dårlig komfort ombord på fly.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-01063

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt business klasse billetter fra Oslo til Mauritius via Frankfurt den 16. februar 2017. Ved innsjekk på Gardermoen fikk klager bekreftet at hun og hennes medreisende hadde et tomt sete mellom seg på business klasse nr 2B og 2C, noe hun fikk bekreftet.

Ombord i flyet viste det seg at flymaskinen var byttet til en mindre flymaskin med trangere plass uten egen business klasse. Da klager nevnte dette ombord fikk hun en pappeske med noe mat, og fri drikke, ingenting annet. Det var trangt og svært ukomfortabelt ombord. Ikke på noe tidspunkt ble klager informert om at det ikke fantes business klasse ombord på europeiske flyvninger. Klager mener dette er å lure kundene sine da det på både billetter og boardingkort står oppført businessklasse.

Dette var en dårlig start på klagers reise til Mauritius. Hun krever kompensasjon for opplevelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise til Mauritius med SAS Oslo-Frankfurt, og Condor Frankfurt-Mauritius for reise 16. februar 2017. SAS viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at billetten er bestilt hos Escape Travel og at hele billetten er utstedt på Condor-dokument.

SAS ble nødt til å endre flytype på grunn av teknisk sjekk av det opprinnelige flyet, av den grunn ble det automatisk tildelt nye setenummer. Systemet prøver å booke tilsvarende seter som opprinnelig, så langt det lar seg gjøre. Reisebyrået ble informert om denne

seteendringen den 26. mai 2016, og bekreftet at de mottok informasjonen samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til SAS' transportvilkår artikkel 5.4, forbeholder flyselskapet seg retten til å endre setenummer. SAS har ikke ledig midtgangsete innen Europa. Videre er SAS Plus flyselskapets høyeste klasse innen Europa. På SAS Plus er det bedre benplass ombord, gratis mat og drikke, og man har tilgang til loungen. Dette skal reisebyråene være kjent med. Dersom klager hadde en annen forventning enn dette, må klagen rettes til reisebyrået for mangel på informasjon om produkt og seteendring. Det er reisebyråenes plikt å informere passasjerene om hvilket produkt de kjøper, og om det skjer endringer underveis.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde bestilt en reise til Mauritius med SAS Oslo-Frankfurt, og Condor Frankfurt-Mauritius for reise 16. februar 2017. Fremlagt dokumentasjon viser at billetten er bestilt hos Escape Travel, og at hele billetten er utstedt på Condor-dokument.

SAS ble nødt til å endre flytype på grunn av teknisk sjekk av det opprinnelige flyet, av den grunn ble det automatisk tildelt nye setenummer. Fremlagt dokumentasjon viser at reisebyrået ble informert om denne seteendringen den 26. mai 2016 og bekreftet at de mottok informasjonen samme dag. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til SAS' transportvilkår artikkel 5.4, forbeholder flyselskapet seg retten til å endre setenummer. SAS har ikke ledig midtgangsete på sine flyvninger innen Europa. SAS Plus er flyselskapets høyeste klasse innen Europa. Dette skal reisebyråene være kjent med.

Det er reisebyrået som har solgt billettene til klager og som dermed har kontrakt med kunden.

Det er deres ansvar å informere kundene om hvilket produkt de har kjøpt og om det skjer endringer underveis, som i dette tilfelle med endring av seter.

Det er nemndas oppfatning at SAS ikke plikter å betale kompensasjon for et dårligere produkt enn klageren hadde forventning om.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)