

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for feilinformasjon fra kundeservice.

Dato

28.10.2022

Saksnummer

2022-01199

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise med Norwegian og ønsket i den forbindelse å benytte SAS loungen på flyplassen. Det ble tatt kontakt med SAS kundeservice om det var mulig å bruke noen EuroBonus-poeng som kunne gi tilgang til å kjøpe seg inn på SAS loungen.

Første gangen med SAS kundeservice spurte klager: «jeg skal reise med Norwegian neste uke og har noen eurobonus poeng som går ut, lurer jeg på at jeg kan kjøpe tilgang til SAS longes på Gardemoen med eurobonus poeng». Klager får da som svar: «det kan du göra, du kan köpa online eller på reception for 3000 EuroBonus points». Klager var da fornøyd.

På Gardermoen gikk klager til SAS loungen og ble da så fortalt at det var ikke mulig.

Det ble på nytt tatt kontakt med SAS kundeservice hvor de beklaget at han hadde fått feil informasjon og at de ikke kunne gi en kompensasjon eller forlenge de poengene som snart skulle gå ut på dato.

Klager mener at han bør få en kompensasjon for at SAS kundeservice har feilinformert han.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klager ikke har tydeliggjort eller spesifisert i noen form hva kravet er, eller hvorfor det kreves kompensasjon.

SAS forstår det slik at klager hadde en flyvning med Norwegian og at han i den forbindelse ønsket å kjøpe seg inn i SAS-loungen med poeng som var i ferd med å utløpe. Han kontaktet derfor kundeservice med spørsmålet om det var mulig å kjøpe seg inn i loungen med poeng. Klager har fremlagt en chat log der spørsmålet hans fremgår. Spørsmålet er ikke spesielt tydelig eller klart formulert, og siste del av spørsmålet gir

uttrykk for at han kun lurte på om det er mulig å kjøpe seg inn i loungen med EB-poeng. Agenten svarer bekreftende, og legger til at han både kan kjøpe tilgang online eller i skranken når han kommer. Da klager kommer til loungen får han likevel beskjed om at det ikke er mulig å kjøpe seg inn.

SAS-loungen er et tilbud for reisende med en SAS-billett. Man får ikke tilgang til loungen dersom man innehar flybillett med annet flyselskap – heller ikke om man bruker EB-poeng. Dette fremgår klart av vilkårene for tilgang til lounge, tilgjengelig på SAS sine nettsider.

Klager kan ikke vise til noe økonomisk tap, og oppfyller dermed ikke vilkårene for erstatning eller kompensasjon. SAS kan heller ikke se at en forvunnet mulighet til å kjøpe seg inn i loungen med EB-poeng utløser erstatningsansvar.

SAS bestrider kravet i sin helhet.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om kompensasjon for feil informasjon fra kundeservice hos SAS. Klager hadde i utgangspunktet ikke rett på å besøke SAS' lounge når han skulle fly med et annet selskap. Han fikk gal informasjon av SAS om dette dokumentert i form av chatlogg, hvilket SAS i utgangspunktet er ansvarlig for på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Klager mener at han har hatt et økonomisk tap fordi han ikke har kunnet bruke eurobonuspoeng til å komme inn i SAS lounge, og bonuspoengene løp senere ut. Han måtte i stedet kjøpe lunsj for kr 76. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at klager ikke har lidt noe økonomisk tap i denne saken, da eurobonuspoengene uansett ikke kan brukes på den måten klager har anført.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at klager ved å forholde seg til løftet om å få benytte SAS loungen, har lidt et økonomisk tap ved å bli nektet tilgang til loungen. Klagers plan var å benytte opptjente EuroBonus-poeng som var i ferd med å løpe ut til dette formålet, herunder å spise lunsj der. Da klager likevel ikke fikk tilgang i strid med løftet gitt av SAS sin representant, forble disse bonuspoengene ubenyttet, og klager måtte i tillegg ut med kr 76 for lunsj et annet sted. Det er etter mindretallets syn adekvat årsakssammenheng mellom flyselskapets handlemåte og klagers økonomiske tap.

Nemnda konkluderte deretter, i tråd med flertallets oppfatning, med å anbefale at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)