

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av oppgradering av billetter.

Dato

21.02.2022

Saksnummer

2021-01476

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt 4 personer, skulle reise med SK4683 den 31. juli 2021 fra Oslo til Malaga. Den 10. juli 2021, fikk klager tilbud fra SAS om å legge inn et bud på en oppgradering på reisen fra Oslo til Malaga. Budet ble akseptert, og klager mottok bekreftelse fra SAS den 29. juli 2021. Oppgraderingen innebar Fast Track, bedre komfort om bord, snacks/mat, drikke, flere Euro Bonus-poeng, samt tilgang til SAS lounge. Klager betalte 680 kroner per person, til sammen 2720 kroner.

Ved avreise fra Gardermoen oppdaget de at lounge var stengt. Det viste seg at den hadde vært stengt siden mars 2020. Klager sier at SAS tilbød samme mulighet for oppgradering i august 2021, uten å nevne at lounge var stengt. Klager krever refusjon av innbetalt beløp, da de ikke fikk det de ble lovet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Alle SAS Lounges ble stengt den 14. mars 2020 grunnet pandemien. I september 2020, ble det re-åpnet såkalt Gold lounges i Stockholm og København, samt på innenriks reiser ved Oslo Gardermoen. Alle andre lounges var lukket grunnet lave besøkstall.

SAS har oppdatert sine nettsider vedrørende tilgang til lounges, og beklager at klager ikke kan få kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

SAS har ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Klager krever refusjon av innbetalt beløp for oppgradering, da SAS Loungen var stengt.

Spørsmålet er om det foreligger et avtalebrudd, og om klager kan kreve refusjon av den betalte ekstraskutsummen som en følge av dette.

Nemnda har studert tilbudet klager mottok av SAS den 10. juli 2021. Det står her: "Fast Track, SAS Lounge, snacks/mat, drikke om bord og flere EuroBonus-poeng. Alt dette og mer er inkludert hvis du oppgraderer din reise til SAS Plus. Hvor mye er det verdt for deg?" Videre står det under en stjerne at: "Innholdet i denne e-posten er med forbehold om eventuelle endringer i bestillingen, begrenset service om bord på grunn av kort flytid, samt at du kanskje allerede har bestilt en av disse tjenestene. Er dere flere personer i samme bestilling, kan disse tjenestene kjøpes i tillegg for hver enkelt."

Slik nemnda ser det inkluderer tilbudet fra SAS tilgang til lounge. Det står ikke oppgitt noen forbehold for denne tjenesten i mailen til klager. SAS har ikke svart nemnda, og således ikke fremlagt noe dokumentasjon på at klager har blitt gitt ytterligere informasjon om at lounge f.eks. er stengt. I sitt svar til klager har de skrevet at de har oppdatert sine nettsider vedrørende tilgang til lounges, men de har ikke fremlagt dokumentasjon på at dette var gjort på det tidspunktet klager fikk tilbud om å by på oppgradering. Nemnda er med dette av den oppfatning at klager ved å legge inn bud, ble lovet tilgang til SAS sin lounge dersom budet gikk gjennom.

Utgangspunktet i alminnelig avtalerett er at avtaler skal holdes. Når SAS ikke har oppfylt sin del av avtalen i dette tilfellet, mener nemnda at klager har rett på et forholdsmessig prisavslag for den manglende loungetilgangen. Prisavslaget må i dette tilfellet fastsettes skjønnsmessig.

Nemnda anbefaler at flyselskapet betaler ut 200 kroner per person, totalt 800 kroner, i prisavslag for manglende loungetilgang.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 200 kroner per person, totalt 800 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)