

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av EuroBonus-poeng i forbindelse med oppgradering.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-01219

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 7. mars 2019 fløy klager med SK996 fra Beijing til København i Business Class. Flyturen ble dessverre meget mislykket, da både flymaskinen og personalet leverte langt dårligere enn det som kan forventes på en langdistanseflygning i en premium kabin. SAS Business Class svarte ikke til produktet klager bestilte, og samsvarte heller ikke med beskrivelsen og markedsføringen på flyselskapets nettsider.

SAS Business markedsføres med blant annet: Setekonfigurasjon: 1-2-1 - Direkte tilgang til midtgangen fra alle seter - Smart arbeidsområde for bærbar datamaskin - Helt flate seter - Massasje i seter - On-demand-underholdningssystem med 15,4" HD-skjermer - Gratis WiFi.

På den aktuelle flygningen var ingen av de nevnte elementene til stede i klagers sete 9H. Flyet var utstyrt med en 2-2-2 konfigurasjon, hvor klager var presset mellom en brauten medpassasjer og vinduet. Flyet er ikke utstyrt med internett og AUX-utgangen i klagers sete var ute av drift, slik at det ikke var mulig å få lyd ut av underholdningssystemet. Videre var det et fåtall av seteinnstillingene som fungerte, slik at setet ikke kunne legges helt ned. Etter mye styr fikk personellet setet ned i en semi-flat posisjon. Grunnet en stappfull Business Class var det ikke mulig å flytte klager til et annet sete.

Uten internett, fungerende In Flight Entertainment eller et sete som kunne legges ned i horisontal posisjon, ble det lange ni og en halv time. Tiden gikk ikke raskere av den elendige servicen som personalet leverte. Klager opplevde at hans henvendelser ikke ble tatt seriøst, og han måtte insistere på å få hjelp med setekontrollene. Tiden var planlagt til arbeid, noe som ble umulig grunnet manglende plass og internett.

Klager krever på denne bakgrunn å få kompensert 40 000 EuroBonus-poeng for oppgraderingen på den aktuelle flygningen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde kjøpt en billett i SAS GO for reise den 7. mars 2019 fra Beijing til Oslo via København. I den forbindelse hadde klager søkt om oppgradering til SAS Business Class for strekningen Beijing - København. For denne oppgraderingen ble klager trukket 40 000 EuroBonus-poeng.

Denne strekningen opereres vanligvis av en Airbus 343 maskin. På grunn av tekniske problemer med maskinen som var planlagt å operere strekningen ble det satt inn en reservemaskin. Dette ble gjort for å forhindre kansellering av den planlagte flyvningen, noe som ville ført til store ulemper for alle passasjerene. Maskinen som ble satt inn skiller seg noe fra den maskinen som skulle operere strekningen, men maskinen har en oppgradert businessklasse. På Airbus 340 er seteplassen 1 + 2 + 1, mens på maskinen som ble satt inn er seteplassen 2+2+2. Det vil si at man vil få en passasjer ved siden av seg. Klager har fått businessklasse service og servering på flyvningen. SAS kan ikke se at det er opprettet rapport på at det var noe galt med setet klager ble tildelt.

Klagers billett var en ungdomsbillett booket i 0-klasse. Dette ville ha gitt 937 EuroBonus- poeng for strekningen Beijing - København. På grunn av oppgraderingen til businessklasse opptjente klager 9375 EuroBonus-poeng for strekningen. Klager har også fått 20 000 poeng som en goodwill for ulempene flybyttet medførte.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke se at klager har krav på full refusjon av poengene som ble brukt til oppgraderingen.

### **Nemnda bemerker**

Klager har anført at det foreligger kjøpsrettslige mangler ved hans flyreise som gir grunnlag for prisavslag.

Utgangspunktet for mangelsvurderingen er avtalen mellom partene, samt øvrige opplysninger klager har fått fra SAS om flyvningen.

Klager klager over at setekonfigurasjonen i flyet var annerledes enn forventet, at flyet manglet internett, og at AUX-utgangen i klagers sete var ute av drift. Videre at setet ikke kunne legges helt ned.

Nemnda legger til grunn at klager fikk plass i businessklasse, at han fikk businessklasse service og - servering på flyvningen, men at businessklassen og servicen ikke var som forventet.

Denne strekningen opereres vanligvis av en Airbus 343 maskin. På grunn av tekniske problemer med denne opplyser SAS at det ble

satt inn en reservemaskin for å forhindre kansellering av den planlagte flyvningen, noe som ville ført til store ulemper for alle passasjerene. Maskinen som ble satt inn skiller seg noe fra den maskinen som skulle operere strekningen, men maskinen har en oppgradert businessklasse. På Airbus 340 er seteplanen 1 + 2 + 1, mens på maskinen som ble satt inn er seteplanen 2+2+2. Det vil si at man vil få en passasjer ved siden av seg.

Når man reiser på businessklasse har man forventninger om at alt skal være slik man ønsker. I dette tilfellet ble dette ikke som forventet. Imidlertid ble klager plassert i businessklasse og fikk service og servering som de øvrige passasjerene i businessklasse. Klagers billett var en ungdomsbillett booket i 0-klasse. Dette ville ha gitt 937 EuroBonus- poeng for strekningen Beijing - København. På grunn av oppgraderingen til businessklasse opptjente klager 9375 EuroBonus-poeng for strekningen. Klager har videre fått refundert halvparten av de poengene han ble trukket for oppgraderingen. Etter nemndas syn må dette være å anse som et prisavslag som klager har grunn til å være fornøyd med.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)