

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om eurobonuspoeng.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02002

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flybillett t/r Oslo - New Orleans via New York for reise i mai 2017, med SAS på strekningene Oslo - New York t/r, på økonomi Plus. Han brukte penger og poeng for å oppgradere strekningene med SAS til business klasse.

Klager har i ettertid kun fått etterregistrert eurobonuspoeng for SAS Business Saver, ikke SAS Business. Det står ingenting på nettsidene hos SAS at man blir oppgradert til Saver, det står konsekvent "SAS Business".

Klager krever eurobonuspoeng for SAS Business.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde SAS Plus billett på SK907 og SK908 den 13. og 19. mai 2017. Han søkte om oppgradering til business klasse på begge avgangene og fikk dette bekreftet.

Klagers billett ble oppgradert fra SAS Plus Saver (P-klasse) til SAS Business Saver (Z-klasse), han satt i business kabinen begge veier, og hadde tilgang til tilhørende fasiliteter på flyplassene.

P-klasse utgjør 4 000 bonuspoeng. Klager tjente 6 000 bonuspoeng per strekning på oppgraderingen, men krever 9 000 per strekning som er opptjening i de høyeste business prisklassene.

Ved oppgradering fra SAS Plus til Business er det alltid Z-klasse som blir booket.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

På SAS' nettside står det at ved oppgradering til business klasse kan du "opptjene enda flere EuroBonus-Poeng". Det er ikke nærmere spesifisert at det er ulike klasser det her er snakk om eller hva det innebærer.

I Terms and conditions for upgrades to SAS Plus and SAS Business via SAS Upgrade fremgår det imidlertid at:

"The new ticket class of the upgrade applies as the basis for earning points."

Selskapet opplyser at ved oppgradering fra SAS Plus til Business er det alltid Z-klasse som blir booket. Nemnda kan ikke se at det fremgår av Terms and conditions for upgrades.

Klagers billett ble i følge selskapet oppgradert fra SAS Plus Saver (P-klasse) til SAS Business Saver (Z-klasse). Han satt i business kabinen begge veier, og hadde tilgang til tilhørende fasiliteter på flyplassene, men opptjente bare 6 000 bonuspoeng per strekning på oppgraderingen i stedet for 9 000 per strekning som er opptjening i de høyeste business prisklassene.

Nemnda er av den oppfatning at her kunne SAS' vilkår med hell ha vært klarere. På den annen side kan ikke nemnda se at SAS har gitt løfte om at en oppgradering skal lede til opptjening av EuroBonus i de høyeste business prisklassene. Klager har opptjent EuroBouns-Poeng på sine oppgraderte billetter slik det fremgår av SAS vilkår at han skal, basert på den nye billettclassen han er blitt oppgradert til.

Etter dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav, men nemnda er av den oppfatning at det bør gå klarere frem av SAS' vilkår at ved oppgradering fra SAS Plus til Business bookes alltid SAS Business Saver (Z klasse).

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)