

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at opptjente Eurobonuspoeng for familiemedlemmer blir registrert.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02964

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte og betalte en reise for seg og sin familie (totalt to voksne og tre barn under 18 år) fra Stavanger via København til New York med avreise i juli 2018. Klager oppga samme Eurobonus nummer på alle billettene, men fikk ingen tilbakemelding fra SAS om at man ikke kan opptjene poeng på billetter man bestiller og betaler for ektefelle og barn. Klager viser til at på billettene han fikk tilsendt, så står det at Eurobonus er registrert. Han oppdaget selv at kontoen ble registrert med 6500 poeng for hans billett og ikke 32500 poeng som han rettmessig hadde betalt for og opptjent. Da han kontaktet SAS fikk han beskjed om at Eurobonus poeng må registreres på for hver enkelt reisende. Han finner det urimelig at SAS kan registrere poeng på barn helt ned i 10-års alder. Poeng som kan brukes på å handle diverse varer fra SAS og eventuelt flyreiser. Dette må være i strid med hva som er tillatt av markedsføring mot barn.

I og med at SAS ikke opplyste om dette, så fikk heller ikke klager mulighet til å vurdere alternative flyselskap for denne reisen. Klager krever at det registreres ytterligere 26000 poeng på hans Eurobonuskonto, alternativt at han erstattes kr. 5200 som SAS selv oppgir på sine nettsider at poengene er verdt (1000 poeng er verdt kr. 200).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers Eurobonusnummer er registrert i bestillingen og han har rettmessig tjent 6500 poeng på reisen. Klager har rettet et krav mot SAS om å få 6500 poeng for hver reisende i bestillingen, da han har betalt reisen for alle passasjerene.

Ved innmelding i SAS Eurobonus må det krysses av for at kunden har lest og forstått medlemsvilkårene. Det er kun medlemmet selv som kan opptjene poeng for sine reiser uavhengig av hvem andre som medlemmet betaler reisen for. Det vises til vilkårenes punkt 2.2, 2.4 og 3.5. Ved bestilling av billetter online må passasjerer også krysse av for at de har lest Eurobonus regler og vilkår før de går videre til betaling.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder forståelsen av vilkårene i SAS Bonusprogram som klager er medlem av. Dette er et kommersielt fordelsprogram der man ved kjøp av flybilletter fra selskapet etter nærmere regler kan opptjene poeng som igjen kan benyttes til kjøp av flyreiser, innkjøp ombord, oppgradering, billetter til festivaler et cetera.

Tolkningen av vilkårene i slike kommersielle fordelsprogrammer ligger utenfor nemndas mandat.

Saken blir etter dette å avvise.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)