

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til å sjekke inn bagasje.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00048

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt SAS Go Light billetter på SAS' nettsider for reise den 17. november 2018 fra Oslo til Alicante med retur den 24. november fra Alicante til Oslo i Plus klasse for sin ektefelle og seg selv. Kort tid etter bestillingen oppdaget klager at en som gullkortmedlem ikke lenger får ekstra bagasje når man har bestilt Go Light, men siden de regnet med at de kunne klare seg med håndbagasje, så droppet klager inntil videre å bestille ekstra bagasje til en pris av kr. 600.

Den 1. november mottok klager et tilbud via e-post med invitasjon til å legge inn et bud på oppgradering av reisen til Plus-klasse. Klager bød da 15 110 bonuspoeng for dem begge. Det å få innsjekket bagasje var eneste fordelen siden business-innsjekking, lounge og fast track er fordeler de ville få via hans gullkort medlemskap. To dager før avreise fikk klager beskjed om at oppgraderingen var innvilget, men da de kom til innsjekkingen den 17. november ble de fortalt at ingen bagasje var inkludert og at de måtte betale kr. 1200 for to koffertar. Verken gullmedlemskap eller oppgradering til Plus gjorde noen forskjell og ingen i SAS-personalet på Oslo lufthavn hadde myndighet til å gjøre noe.

Klager viser til informasjonen han fikk i tilbudet om oppgradering og at det under en link til mer informasjon om SAS Plus blant annet står at man kan sjekke inn to kolli på opptil 23 kg hver. Det ble ikke opplyst på forhånd at bagasje ikke var inkludert i tilbudet om oppgradering. Tvert imot var informasjonen gitt slik at man måtte anta at oppgraderingen ville gi ordinære Plus-billetter med bagasje inkludert.

Klager krever refusjon av kr. 1200 som han betalte for bagasjen, samt tilbakeføring av 15 110 bonuspoeng som ble brukt på en oppgradering helt uten verdi for klager og hans ektefelle.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 1. november fikk klager en e-post fra SAS med tilbud om oppgradering til SAS Plus. Klager har i sin dokumentasjon til nemnda lagt ved siden «SLIK FUNGERER DET», men for å kunne oppgradere til SAS Plus må klager trykke på LEGG INN DITT TILBUD. På denne siden er det informert om hva som er inkludert i oppgraderingen blant annet: Merk: Du kan bare ta med bagasjen som er inkludert i din opprinnelige billett. Klager har lagt ved screen dump av LES MER OM SAS PLUS. Denne siden informerer hva som er inkludert når man kjøper SAS Plus billett, - ikke ved oppgradering til SAS Plus.

Det ble informert om bagasjereglerne både da klager bestilte og aksepterte vilkårene for oppgradering, og da han mottok bestillingsbekreftelsen på oppgraderingen den 15. november, to dager før avreise. Den 24. januar 2018 gikk det ut e-post med informasjon til alle SAS EuroBonus Sølv-, Gull-, og Diamant-medlemmer om at SAS fra 7. mai 2018 ikke lenger kunne tilby fordelen med gratis bagasje på SAS Go Light. Dette er det også informert om i bestillingsbekreftelsen klager mottok ved bestilling av sin SAS Go Light billett 7. oktober 2018.

SAS kan ikke se at de har gitt mangelfull informasjon i forbindelse med tilbudet om oppgradering. Klager har akseptert SAS' vilkår, og dermed bekreftet at han har lest betingelsene. Klager ber også om å få tilbakeført de 15 110 bonuspoengene som han mener at han helt meningsløst benyttet på oppgradering. Det er riktig som klager skriver at han hadde tilgang til lounge og fast track i kraft av sitt SAS EuroBonus Gull-kort, men han hadde ikke fått sitte i SAS Plus kabinen under selve reisen uten at billettene ble oppgradert.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte billettype "SAS GO Light". I denne billettypen inngår ikke bagasje. SAS har fremlagt kopi av bestillingsbekreftelse fra 7. oktober 2018. Det fremgår av denne at bagasje ikke er inkludert. Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager har bestilt og kjøpt en reise uten bagasje. Gullkort-kunder har tidligere kunnet medbringe bagasje på SAS GO Light-billetter. SAS har anført at informasjon om endringer vedrørende dette ble sendt ut til alle medlemmer 24. januar 2018. I tillegg står det på selve flybilletten. Nemnda kan ikke se at dette bestrides av klager.

Spørsmålet som må vurderes er imidlertid om klager kan ha krav på refusjon av bagasjeavgift på grunn av villende informasjon under oppgraderingsbestillingen.

En oppgraderer seg selv på SAS' nettside, og SAS Plus inkluderer bedre komfort og tilgang til fasiliteter, men den inkluderer ikke ekstra bagasje. SAS har fremlagt utskrift fra informasjonsside for oppgradering, hvor det vedrørende oppgradering til SAS Plus står følgende: "Merk: Du kan bare ta med bagasjen som er inkludert i din opprinnelige billett".

Basert på ovenstående informasjon er nemnda av den oppfatning at SAS har godtgjort at klager ble gjort oppmerksom på bagasjereglene både under bestillingen av oppgraderingen og da han mottok bestillingsbekreftelsen før avreise. Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon av bagasjeutgiftene.

Klager krever til slutt refusjon av eurobonuspoengene som ble benyttet til oppgraderingen, da oppgraderingen etter hans mening var uten verdi pga hans status som gullkunde. Oppgradering til Plus-kabinen innebærer at en får sitte i Plus-kabinen under reisen med all mat og drikke inkludert. Nemnda mener at oppgraderingen dermed ikke kan anses helt uten verdi. Nemnda kan dermed ikke se at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon av sine eurobonuspoeng.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)