

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ikke mottatt bestilte seteplasser.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02310

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for to personer på SAS Go t/r Oslo - Nice 8. juli - 5. august 2017. Av fremlagte bestillingsbekreftelse fremgår det at klager betalte kroner 396 for setene 11C og 11D på utreisen, samt 9C og 9D på hjemreisen. Av boardingpassene fremgår det at klager ble tildelt setene 16E og 16D på utreisen, og 14C og 14F på hjemreisen.

Ombord på flyene oppdaget klager at radene han opprinnelig hadde betalt for å sitte på nå var innlemmet i seksjonen SAS Plus. SAS har med andre ord tatt en bevisst beslutning om å selge hans opprinnelige seter på nytt, og da til en høyere pris som SAS Plus.

Klager mener dette er et bevisst kontraktsbrudd, og anser handlingen å være sammenlignbar med avvisning ved overbooking av fly. Klager krever etter dette standarderstatning 400 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Conditions of Carriage, som klager krysset av for å ha lest og akseptert, tar SAS forbehold om å kunne endre det spesifikke setet som en passasjer har bestilt. SAS har en fleksibel kabin og kan justere hvilke seter som benyttes til SAS Plus og SAS Go etter etterspørsel. Klager hadde kjøpt billetter for reise i SAS Go og ble derfor tilbudt nye seter i SAS Go da det ble behov for å utvide SAS Plus kabinen. Klager ble ikke nedgradert til et annet servicenivå eller nektet ombordstigning.

Den 17. oktober fikk klager refundert NOK 396, beløpet han hadde betalt for sine forhåndsreserverte seter.

EU-forordningens artikkel 10 pkt. 2(a) vedrører ikke setevalg på flyet, SAS kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

I henhold til SAS' Conditions of Carriage, som klager krysset av for å ha lest og akseptert, tar SAS forbehold om å kunne endre det spesifikke setet som en passasjer har bestilt. SAS har en fleksibel kabin og kan justere hvilke seter som benyttes til SAS Plus og SAS Go etter etterspørsel. Klager med reisefølge hadde kjøpt billetter for reise i SAS Go og ble flyttet til seter lenger bak i cabinen da det ble behov for å utvide SAS Plus cabinen. Klager ble ikke nedgradert til et annet servicenivå eller nektet ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at det er irriterende å oppdage at man har fått andre seter enn man i utgangspunktet hadde bestilt, men dette er en mulighet man må regne med slik selskapets regler er. Etter nemndas syn kan dette ikke sammenlignes med overbooking slik klager hevder. Klager har fått refundert NOK 396 som var beløpet han hadde betalt for sine forhåndsreserverte seter.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)