

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til oppgradering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1203/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra New York til Oslo den 28. mai 2015 kl. 18:55 med SK908. Denne flyvningen ble kansellert på grunn av pilotstreik. Klager ble booket om til å fly med United samme kveld, avgang kl. 20:50.

Da klager ankom flyplassen, fikk han beskjed om at det ikke var reservert seter til flygningen, og at alle Economy seter var booket. Klager ble fortalt at det var seter på Economy + (som opprinnelig var bestilt og betalt for). Dette måtte de imidlertid legge ut på forhånd og få refundert etter turen.

Klager krever 331 USD for utlegget de fikk på United.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Flyvningen den 28. mai fra New York til Oslo ble kansellert på grunn av pilotstreik. Klager ble omrutet med United Airlines. Reisen med United Airlines var i samme serviceklasse som billetten med SAS (SAS Go).

Klager hevder at de fikk beskjed på flyplassen i New York om at det ikke var gjort noen setereservasjon for dem. Klager hadde en bekreftet bestilling med United Airlines. Hvis United Airlines hadde overbooket sine økonomiklasser, er vanlig prosedyre at man blir oppgradert kostnadsfritt. Klager har selv valgt å kjøpe seter i Economy +, som er en serviceklasse høyere enn han hadde med SAS.

SAS er av den oppfatning at de ikke har gjort noe galt i denne saken, da alt er håndtert i henhold til normale prosedyrer. SAS mener derfor at de ikke kan pålegges å dekke kostnaden til oppgradering.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning SK908 fra New York til Oslo den 28. mai 2015 ble innstilt pga. pilotstreik.

SAS pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til Oslo, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager ble tilbudt omruting med United Airlines via London. Han aksepterte denne. Nemnda legger til grunn at klager hadde økonomibilletter (SAS Go) på SAS, og at omrutingen med United Airlines var på økonomiklasse, dvs. omruting på «tilsvarende transportvilkår».

Klager har opplyst at han ved fremmøte på flyplassen i New York fikk opplyst at det ikke var reservert seter på flygningen, og at alle seter på økonomiklasse allerede var booket. Klager opplyser at de ikke hadde noen mulighet til å sjekke dette. Klager måtte betale et tillegg på 331 USD, som tilsvarer oppgradering til økonomi pluss, for å være med flyet.

SAS har på sin side anført at klager hadde bekreftede billetter på økonomiklasse med United Airlines, og at United Airlines ville ha oppgradert klager uten kostnad dersom de hadde overbooket økonomiklasse.

Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon til grunn at SAS booket om klagerne til United Airlines flygning. Det er uklart for nemnda hvorfor klager likevel ble avvist av United Airlines slik han opplyser. Nemnda kan imidlertid ikke se at SAS kan lastes for en eventuell feil fra United Airlines side, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om at SAS må erstatte utgiften til oppgradering han ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.