

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hele prisen på SAS Business Class flybillett fra København til New York.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

276/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av hele prisen på SAS Business Class flybillett fra København til New York.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager gikk om bord i flyet 22. november 2009 fra København til New York fungerte ikke setet hans. Han gjorde straks kabinsjefen oppmerksom på feilen. Klager fikk tilbakemelding på at kabinsjefen beklaget skaden, men det ikke var tid til å tilkalle en servicetekniker før avgang. Klager ble meddelt at feilen ville bli utbedret så snart de var oppe i luften. Klager synes dette var en merkelig tilbakemelding, da han var blant de første om bord på SAS Business Class og mener at det hadde vært god tid til å hente en tekniker som kunne ha reparert setet. De satt lenge og ventet før flyet tok av.

Da flyet hadde tatt av og noen kom for å se på setet viste det seg at feilen ikke lot seg reparere. Klager og hans medpassasjerer ga klart uttrykk til mannskapet at denne saken var håndtert svært dårlig av dem og at stolen burde vært reparert før avgang. Mannskapet beklaget situasjonen og lovet at saken skulle bli rapportert og at klager skulle få en solid kompensasjon.

Flyturen ble meget ubehagelig for klager da han ble sittende rett opp og ned under hele flyturen og han var «dødssliten» da han ankom New York til sine møter, for han hadde ikke fått sovet noe under flyturen, som han hadde planlagt. Klager mener han har betalt for en vare som han ikke fikk.

Klager som var blitt lovet kompensasjon for ubehagligheten på flyturen fra København til New York, la fram sitt krav om kompensasjon til SAS.

Klager fikk ikke den kompensasjonen han ble forespeilet, men bonuspoeng.

Utover bonuspoengene har SAS avvist klagers krav

SAS har i det vesentlige anført:

SAS viser til klagers første henvendelse til SAS skal være 14.12.2008. Dette brevet har SAS aldri mottatt fra klager, men fått kopi av, ved nemndas henvendelse 26. oktober 2009. SAS viser også til at adressen på brevet er feil adresse til SAS.

Den 21.09.09 tar klager igjen kontakt med SAS per e-post, da han hadde hatt en ny reise til USA. Her refererer han til reisen som ble foretatt 16.11.08.

Flynummeret oppgis ikke. Billetten som klager har vedlagt til nemnda for denne reisen er aldri sendt SAS tidligere. Det fremgår også av denne billetten at reisen ble foretatt den 22.11.08, altså ikke den 16.11.08 som klager skrev til SAS den 21.09.09.

SAS har sjekket sine rapporteringssystemer, og kan ikke finne noen rapport fra flyvningen SK0909 den 22.11.08 - ei heller den 16.11.08. SAS ber om forståelse for at deres kabinpersonale vanskelig kan huske eventuelle hendelser om bord et år tilbake i tid.

Tall fra den aktuelle flyvningen viser at det var 7 ledige seter i businessklasse.

Det burde derfor ha vært fullt mulig å flytte seg til et annet sete ved eventuelle uregelmessigheter.

Klager viser også til at det var noen uregelmessigheter på sitt sete ved hans flyvning i september 2009, på denne reisen var også hans kone med.

SAS kan ikke noen rapporter på disse hendelsene i sine systemer, men kabinpersonalet på den ene av flyvningene husker paret Lundestad og skriver som følger:

«Tak for din mail. Jo-, jeg husker relativt tydelig omtalte guldkunde, som i øvrig rejste med sin kone på turen. Vi hadde ganske riktig problemer med hans stol (som den eneste med fult hus) og han talte også om at det bestemt ikke var første gang han hadde oplevet noget lignende. Etter at have «basket» med stolen er jeg sikker på at vi fik løst problemet, og jeg spurte flere gange til hans «velbefindende». Det var som om, at det faktum at han igjen havde fået en stol der ikke i første omgang fungerede, gjorde, at hans «bæger var fyldt», og at han ikke var til at gjøre rigtig velfornøjet igjen (det var han kone heller ikke!! - hendes stol virkede upåklagelig).»

Da det for SAS har vært umulig å finne noe mer ut av klagers reise i november 2008, som han foretok alene, og på grunn av hans negative opplevelser på reisen i september har SAS satt inn 30.000 bonuspoeng på hans konto.

SAS har avslått ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Korrespondansen mellom SAS og klager omhandler tre separate reiser. I klagen til nemnda av 21. oktober 2009 er det kun klaget over ødelagt stol på reise til New York.

Klager har gitt en beskrivelse av stolen, som det for så vidt ikke er grunn til å betvile. På den annen side opplyser SAS at de ikke har noen nedtegnelser fra flygningen. De opplyser videre at det på denne flygningen var syv ledige seter, slik at det burde ha vært greit å benytte et annet sete. Dette er ikke kommentert av klager.

Klager er gitt en kompensasjon på 30 000 bonuspoeng.

Nemnda finner sakens faktum uklart. Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke sannsynliggjort at det er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

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.