

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for at forhåndsreserverte seter ikke kunne benyttes.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04180

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. september 2019 skulle klager og hans ektefelle fly med Swiss International Airlines fra Miami til Zurich og derfra den 23. september med SAS via Oslo til Bergen. De hadde forhåndsreservert seter på første rad over et halvt år i forveien ut fra deres behov og i forbindelse med markeringen av 45 års bryllupsdag.

På flyvningen fra Zurich flyttet SAS dem til seter lenger bak i flyet og å ødela halve hjemturen deres fra USA. Videre var SAS også forsinket fra Zurich slik at de ble forhindret fra å handle taxfree i Oslo før videre reise til Bergen. Flytypen SAS bruker på strekningen Zurich - Oslo,, 737-700 eller 800 serien, er stort sett like foran, alle med 6 seter på første rad. Totalt var det minst 30 seter ledige hvor av minst 7-8 ledige seter på SAS Plus på denne flygningen. Det forelå derfor ingen fysisk eller sikkerhetsmessig grunn for SAS å flytte dem bakover i flyet fra prioritert sete. Personene som fikk sitte på første rad hadde ingen fysiske begrensninger som klager kunne oppfatte. Eneste grunn som gjenstår er at noen passasjerer har klart å overtale noen i SAS' systemer for å overta deres plasser.

Klager finner det fullstendig uakseptabelt at selskapet helt vilkårlig kan endre på setene. Han er innforstått med at selskapet kan omplassere uprioriterte seter ut fra vekt og sikkerhetsmessige årsaker, men dette gjelder ikke i denne saken. Hva er hensikten med å velge seter og betale for dette hvis selskapet på tilfeldig grunnlag kan endre på dette?

Klager krever 60.000 eurobonuspoeng i erstatning for at de ikke fikk setene de hadde forhåndsreservert i business class.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge reiste på SAS EuroBonus-billetter i Business/Plus tur/retur Bergen – Miami – Bergen.

Ved ombordstigning i Zurich fikk ikke klager med reisefølge de setene som de opprinnelig hadde bestilt, sete 1A og B. SAS måtte sette inn et annet flyindividue på strekningen enn det som opprinnelig var planlagt. Flyet som ble satt inn har registreringsnummer LNRPN. LNRPN er en flytype som ikke har setene A og B på rad 1. Klager med reisefølge ble derfor flyttet til rad 4 på setene 4 A og 4 B. SAS viser til setekart og trafikklogg for denne flyvningen.

Da klager reiste i SAS Plus har han ikke betalt ekstra for sin setereservasjon. Betingelsen for å kunne kreve erstatning er at passasjerer har lidt et økonomisk tap. Dette er ikke tilfellet her. SAS forbeholder seg retten til å flytte passasjerer ved behov, noe som var nødvendig i dette tilfellet. Klager har fått de samme setene (A og B) i SAS Plus, men noen rader lengre bak.

Med bakgrunn i ovennevnte kan vi ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde forhåndsreservert seter på rad 1 plass A og B. Det var ikke betalt noe for dette da reservasjon av seter er en av fordelene ved å reise i SAS Plus. Klager og hans ektefelle ble flyttet til rad 4 plass A og B da flytypen som var skulle operere klagers flyvning fra Zurich til Oslo ble endret. Dette medførte at setene som klager opprinnelig hadde reservert ikke lenger kunne tilbys.

Det fremgår av selskapets vilkår, som klager har akseptert, at setet kan bli endret i ettertid, og at SAS ikke kan garantere at man blir tildelt ønsket sete ved avreise:

"6.3 SETETILDELING

Fraktfører vil i rimelig grad bestrebe seg på å oppfylle anmodninger om setetildeling, men kan ikke garantere tildelingen av et gitt sete, selv om reservasjonen er blitt bekreftet for et slikt sete. Fraktfører forbeholder seg retten til å endre setetildelingen når som helst, inkludert etter ombordstigning, av driftsmessige eller sikkerhetsmessige årsaker og på grunn av force majeure."

Nemnda har forståelse for at det er irriterende å oppdage at man har fått andre seter enn man i utgangspunktet hadde reservert, men dette er en mulighet man må regne med slik selskapets regler er.

Verken EU-forordning 261/2004, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av denne typen tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Nemnda kan ikke se at en slik hjemmel foreligger i dette tilfellet.

På bakgrunn av dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)