

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Erstatning for mellomlegg mellom bestilt og reell reiseklasse.

### Dato

09.01.2023

### Saksnummer

2022-01035

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med SAS fra Las Palmas til Oslo den 16. januar 2022 (SK4698).

Klager hadde bestilt i reiseklassen SAS Plus Smart. De fikk imidlertid ikke tjenestene de hadde betalt for. De fikk ikke lounge på flyplassen, da SAS hadde sagt opp avtalen (altså ikke mat). De fikk ikke fast track, da dette heller ikke var på flyplassen. På flyet skulle de ha fri tilgang til mat, drikke og snacks. De fikk imidlertid kun et lite kaldt måltid og 1 drikke, da det ifølge kabinpersonalet ikke var nok mat og drikke ombord.

Det er fremsatt krav om erstatning tilsvarende prisforskjellen mellom klassen klager hadde bestilt og det de i realiteten reiste på. Klager har lastet opp samme lik reise med SAS Plus Smart vs. SAS Go Smart som et eksempel på prisdifferanse, den er på 854 NOK pr person. De var totalt tre personer i reisefølget. Klagers krav er 2562 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at det står at lounge og fast track inngår i SAS Plus Smart dersom tilgjengelig. SAS har ingen lounge på Las Palmas. Som klager påpeker fikk de mat ombord, selv om det kanskje ikke var til klagers tilfredshet. SAS mener derfor at kundene har fått produktet de kjøpte.

Til klager direkte har SAS svart at klagers opplevelse ikke svarer til de forventningene kunden skal kunne ha, og ikke det SAS ønsker å levere til passasjerene sine. SAS har vært i kontakt med leder i den ansvarlige avdelingen og videreformidlet klagers opplevelse. SAS kan forstå klagers forespørsel om refusjon, men kan ikke imøtekomme denne.

### Nemnda bemerker

Utgangspunktet i alminnelig avtalerett er at avtaler skal holdes. Ved vurderingen av om et avtalebrudd foreligger, må en foreta en tolkning av avtalen. Dersom det foreligger et avtalebrudd, vil motparten kunne gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser.

Klager hadde bestilt reisen i reiseklassen SAS Plus Smart. Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på prisavslag, da de ikke fikk alle tjenestene som skulle være inkludert i denne reiseklassen. Klager har påpekt mangel på lounge, fast track, samt fri mat/drikke/snacks ombord.

Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at det ikke er noe misforhold mellom det klager har bestilt og det han har fått. Flertallet mener at vilkårene, uavhengig av om det fremgår eksplisitt, må forstås slik at det gjelder et tilbud om lounge der lounge finnes. På flyplasser hvor lounge ikke finnes kan passasjerene etter flertallets oppfatning ikke forvente å motta en slik tjeneste, og heller ikke kompensasjon for at lounge ikke finnes. Det samme gjelder fast-track. Når det gjelder fri mat/drikke/snacks, så mener flertallet at det i dette ligger at det man mottar ikke skal betales for, vilkåret betyr ikke fri tilgang på mat/drikke/snacks gjennom hele flyturen. Flertallet legger til at det er flere andre fordeler ved plus-billetter, f eks endrings- og refusjonsadgang.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager har dokumentert hun på avtaletidspunktet bestilte reiseklassen SAS Plus Smart hvor det ble forespeilet at hun blant annet skulle få tjenestene «Fast Track» og «SAS Lounge», uten at det var tatt forbehold om tilgjengelighet. Det er først i ettertid at SAS har inntatt forbehold om tilgjengelighet hva gjelder disse elementene i priskategorien. Det er hva som var gjeldende på avtaletidspunktet som er avgjørende for avtalens innhold, og det er derfor etter mindretallets syn klart at det foreligger et misforhold mellom det avtalte og det leverte.

Flertallet legger til grunn at passasjerene uavhengig av om det er tatt forbehold eller ikke, ikke kan forvente å motta de tjenesteelementene som ikke leveres på den aktuelle flyplassen. Mindretallet mener at det ikke er holdepunkter i saken for at klager med åpne øyne bestilte prisklassen vel vitende om at tjenesteelementene ikke kunne leveres. Mindretallet er uansett av den oppfatning at det vil være urimelig å ta samme pristillegg der hvor flere tjenesteelementer ikke er tilgjengelig, sammenlignet med der samtlige tjenesteelementer blir tilbudt. Etter mindretallets syn må passasjerene forvente at tjenesteelementene samlet gir grunnlag for det pristillegget som er satt for prisklassen. Dersom et eller flere av tjenesteelementene ikke kan leveres vil det gi grunnlag for et prisavslag, men mindre det er tale om uvesentlige avvik.

Mindretallet er dette av den oppfatning at klager har rett på prisavslag for mangelfull levert tjeneste.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)