

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferansen mellom økonomiklasse- og business klasse billett.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0725/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos SAS t/r Oslo - Seattle. Klager bestilte business klasse på returen via New York for en mer behagelig reise. Klager endte opp med å reise på økonomiklasse mellom Seattle og New York.

Klager mener SAS og vilkår regler er svært utydelige. Han krever refusjon av prisdifferansen mellom økonomibillett og business billett, kroner 9 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager reiste med Alaska Airlines flight AS008 fra Seattle til New York den 14. mars 2015 og videre med SK908 fra New York til Oslo. Klager hadde kjøpt SAS Business Saver. I bestillingsdialogen kommer det tydelig frem at dersom ruten flys av et annet flyselskap enn SAS, kan bestilt serviceklasse ikke garanteres. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Amerikanske flyselskap opererer enten med økonomi- eller første klasse. På klagers billett står bookingklasse Q og «Food for Purchase». Dette viser tydelig at klager ikke har plass på første klasse.

Klager har ved bestilling av reisen krysset av for på godkjent vilkårene for reisen. SAS er av den oppfatning av ikke å ha gjort noe galt, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager i bestillingsdialogen valgte «SAS Business Saver» for hele returreisen. Strekningen Seattle - New York var med Alaska Airlines. Det fremgår av bestillingsdialogen at bestilt serviceklasse ikke kan garanteres når ruten flys av et annet selskap en SAS.

På billetten er oppført at strekningen Seattle - New York flys av Alaska Airlines og at man kan få kjøpt mat på flyet. Det står videre klasse Q.

SAS har anført at SAS Business Saver innebærer business klasse over Atlanteren og økonomiklasse på reise i USA. SAS erkjenner at det er vanskelig å lese reglene. Nemnda viser til SAS' e-post til klager av 25. mai 2015.

Det fremgår av priseksempellet SAS har fremlagt i vedlegg 1 til brev av 13. august 2015 til nemnda at reise på Business Saver er vesentlig dyrere enn reise på økonomiklasse.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager hadde grunn til å tro at flygningen fra Seattle til New York ikke var på økonomiklasse. Etter nemndas vurdering må SAS bære ansvaret for uklar informasjon. Nemnda anbefaler at SAS refunderer differansen mellom billetter på SAS Business Saver (eller tilsvarende) og økonomi på strekningen Seattle - New York.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer differansen mellom billetter på SAS Business Saver (eller tilsvarende) og økonomi på strekingen Seattle - New York.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.