

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at SAS endrer praksis i forhold til endring av setereservasjoner og refusjon.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-03037

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for en reise til Mallorca med utreise 13. april og retur den 20. april 2019 for 4 personer. I bestillingen hadde han også gjort en setereservasjon og betalt for setene 11A, 11B, 11E og 11F tur/retur. Etter en tid oppdaget klager at setereservasjonene var fjernet og han tok derfor kontakt med SAS for å høre hvorfor. Han stilte SAS følgende spørsmål:

Hvorfor fikk han ikke beskjed om at SAS hadde tatt fra ham setene han hadde bestilt og betalt for?

Hvorfor får man ikke automatisk tilbake pengene man har betalt for setene, men må selv kreve dette?

Hvorfor får man ikke tildelt tilsvarende seter? Klager fikk ikke noen seter i det hele tatt.

SAS kundeservice forklarte at det var flybytte som var årsaken til at klagers seter var fratatt ham. Dette kan ikke stemme da det var det samme flyet som var satt opp etter at setereservasjonen var slettet. Setene som klager hadde bestilt var kort tid etter ledige i SAS Plus. Setene skulle altså selges til en dyrere pris. SAS har i sitt tilsvaret til nemnda vist til vilkårenes artikkel 5.4 og klager stiller derfor spørsmål om på hvilken måte var det nødvendig "av driftsmessige eller sikkerhetsmessige grunner" å flytte klager og hans reisefølge til et annet sted i flyet til fordel for noen andre 8 måneder før avreise? Hvilken årsak rettferdiggjør noe sånt?

Klager stiller spørsmål ved lovligheten av denne praksisen og ønsker dette belyst av Transportklagenemnda.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter at klager gjennomførte bestillingen og reservasjon av seter ble flytypen som skulle operere flyvningen endret. Det vises til informasjonen i bestillingssystemet (PNR) der det fremkommer "Aircraft version changed". I forbindelse med dette ble setene på den raden klager hadde kjøpt seter innlemmet i SAS Plus. Dette er en annen serviceklasse enn det klager hadde booket, og han kunne følgelig ikke beholde de reserverte setene på grunn av dette.

Etter selskapets generelle vilkår for befordring kan selskapet når som helst endre setetildelingen, se artikkel 5.4:

#### "Plassering

Vi vil forsøke å etterkomme forespørsler om sitteplasser, men vi kan ikke garantere noe bestemt sete. Vi forbeholder oss retten til å endre slik seteplassering når som helst, selv etter ombordstigning. Dette kan være nødvendig av driftsmessige eller sikkerhetsmessige grunner."

Det er ikke behov for en nærmere forklaring hvorfor selskapet foretar en slik endring. Det betyr at man ikke har krav på å få sitte på den raden man i et gitt tilfelle ønsker, men at selskapet skal bestrebe seg på å gi passasjerene en tilsvarende plass ved vinduet, midtgangen eller midtsete. Det blir ikke sendt melding til passasjerene ved seteendring. Dette er noe som er til vurdering. Det er riktig at passasjerer selv må be om refusjon dersom vedkommende ikke kan akseptere de nye setene de får tildelt.

Dessverre fikk ikke klager tildelt nye seter på utreisen. SAS kan ikke si hvorfor dette ikke har skjedd da det er standard at nye seter tildeles umiddelbart etter en slik endring. Klager var i kontakt med SAS den 11. september i forbindelse med endringen av setene, men han ønsket ikke å godta forslaget til endring. Han kunne enten endre billetten til å være en Plus-billett - dette mot et tillegg - eller han kunne velge seter lengre bak i flyet. Dersom klager ønsker det skal SAS selvsagt refundere det setereservasjonen har kostet. Utover dette vil ikke SAS kunne kompensere noe ytterligere.

#### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS' regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest og akseptert, tar SAS forbehold om å kunne endre det spesifikke setet som en passasjer har bestilt. SAS har en fleksibel kabin og kan justere hvilke seter som benyttes til SAS Plus og SAS Go etter etterspørsel. Klager med reisefølge hadde kjøpt billetter for reise i SAS Go og ble flyttet til seter lenger bak i cabinen da det ble behov for å utvide SAS Plus cabinen. Klager ble ikke nedgradert til et annet servicenivå eller nektet ombordstigning.

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

SAS har tilbudt klager full refusjon av setegebyr for utreisen for fire personer, da han ikke fikk tildelt nye seter. Nemnda anbefaler at dette blir gjort og videre at SAS innfører en ordning hvoretter passasjerene får beskjed dersom det setet som er bestilt og betalt for endres, og likeledes at de automatisk får tilbakebetalt den avgiften som er betalt dersom nytt sete ikke aksepteres.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS refunderer til klager setegebyr på utreisen for fire personer.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)