

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet manglende mulighet til å sjekke inn online.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1452/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reiste fra Stavanger til Manchester via Oslo den 1. oktober 2015 og retur den 6. oktober. Foreldrene til klager skulle ha samme fly fra Oslo til Manchester tur - retur. Bestillingene var knyttet opp mot hverandre for at familien skulle få sitte sammen på flyet.

Det oppstod problemer med online sjekk inn på utreisen og reisefølge fikk ikke sitte sammen på flyet fra Oslo til Manchester. Samme problem oppstod også på hjemreisen. Klager kan ikke finne noen informasjon om at forhåndsinnsjekking ikke er tilgjengelig når man reiser med barn.

Online innsjekking og setevalg er inkludert i prisen når man reiser med SAS. Klager krever 30% refusjon av billettprisen under henvisning til EU-forordningen 261/2004 artikkel 10 punkt 2 a).

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Sjekk inn på internett / SMS er en service fra SAS som fungerer bra i de fleste tilfeller. Noen ganger er dette vanskeligere når det er en infant i reisefølge. Dette skyldes restriksjoner på hvilke seterader en infant kan sitte.

Ifølge SAS sine passasjerlister viser det at reisefølget fikk sitte sammen på utreisen, men på hjemreisen ble reisefølget splittet. SAS anbefaler at kundene benytter tjenesten forhåndsbestille seter mot betaling.

Klager krever kompensasjon for nedgradering, men ingen av de syv reisende ble nedgradert. De hadde billetter på SAS GO og fikk tildelt seter i SAS GO.

SAS kan knytte referanser sammen ved å kryssreferere dem. Denne handling gir imidlertid ingen garanti om at passasjerene får seter umiddelbart i nærheten av hverandre.

SAS viser videre til vilkårene pkt. 5.4, Seteplassering, der det står at SAS ikke kan garantere at man får ønsket sete.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS sitt brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av SAS sin hjemmeside at man kan sjekke inn online og velge sete fra 22 timer før og frem til en time før avgang. Det er ikke tatt noe forbehold om at dette ikke er mulig eller vanskelig for reisende med små barn (infant). Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager måtte kunne forvente at det var mulig å sjekke hele familien inn online.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke fikk sjekket inn online på strekningen Manchester - Oslo. Det førte til at familien fra Oslo og Stavanger ikke fikk sitte sammen.

Nemnda er av den oppfatning at forholdet ikke reguleres av reisevilkårenes pkt. 5.4 om seteplasseringen, da klager ikke fikk anledning til online innsjekking og følgelig ikke fikk fremsatt sitt ønske om seteplassering.

Nemnda har forståelse for klagers skuffelse/irritasjon over ikke å få sjekket inn online. Selv om følgen var at familien ikke fikk sitte sammen, fikk alle plassering i den billettclassen de hadde billetter til. De ble følgelig ikke nedgradert, og EU-forordning 261/2004 artikkel 10 kommer ikke til anvendelse. Nemnda er av den oppfatning at forholdet heller gir rett til kompensasjon på annet grunnlag. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.