

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ombooking til en dårligere businessklasse.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-01558

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett fra Oslo til New York for reise den 9. juli 2016 direkte med SK907 kl 11.10. Flyet tok av fra Gardermoen i rute, men måtte etter en time returnere grunnet teknisk feil. Flyet landet i København og klager ble derfra booket om til et fly via Boston med mye lavere standard enn SAS sin nye business klasse. Dette var ikke en klasse tilsvarende verken SAS Business eller SAS Pluss.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble informert om at flyet de ble booket om til ikke var en SAS-maskin. Hadde klager vært klar over dette ville hun heller ønsket pengene tilbake for deretter å kjøpe ny billett med SAS.

SAS har utbetalt standarderstatning 600 euro (kroner 5 588), samt kroner 1 848 i utgifter, og overført 20 000 bonuspoeng, men klager er ikke fornøyd med dette. Hun krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom SAS Business og SAS Pluss.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK907 måtte returnere grunnet teknisk feil, og flyet ble omdirigert til København. Etter en teknisk kontroll ble det besluttet at avgangen måtte kanselleres.

SAS har utbetalt standarderstatning til klager for denne hendelsen.

Klager ble omrutet via Boston på business klasse påfølgende dag. Flymaskinen som opererte strekningen København - Boston var wetlease fra PrivateAir. Denne flymaskinen har 20 seter på SAS Business og 66 seter på SAS Go. Klager satt på business klasse på en av de to første radene sammen med sitt reisefølge, det vises til fremlagt utskrift av klagers bestilling.

Klager mottok den service som følger med business klasse, ekstra innsjekket bagasje, Fast Track, benyttelse av lounges og matservering ombord. Flysetene på PrivateAir kan

legges helt ned, men de er ikke av samme kvalitet som på SAS' egne fly, SAS har derfor tilbudt klager 20 000 bonuspoeng i kompensasjon.

SAS gjorde det som var mulig for å få klager frem til endelig bestemmelsessted så raskt som mulig i samme serviceklasse som hun opprinnelig hadde.

Klager ble ikke nedgradert til SAS Go, SAS kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav om tilbakebetaling av differanse mellom serviceklasser.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager ble omrutet via Boston på business klasse påfølgende dag. Flymaskinen som opererte strekningen København - Boston var wetlease fra PrivateAir.

SAS har utbetalt standarderstatning 600 euro (kroner 5 588), samt kroner 1 848 i utgifter, og overført 20 000 bonuspoeng, men klager er ikke fornøyd med dette. Hun krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom SAS Business og SAS Pluss billetter.

Klager aksepterte omruting. Spørsmålet i saken er følgelig om transporten hun ble omrutet til må anses som "tilsvarende transportvilkår". Her må det foretas en konkret helhetsvurdering der både passasjerens og flyselskapets interesser hensyntas.

Etter nemndas syn har klager i dette tilfellet fått et tilfredsstillende tilbud i den oppståtte situasjonen. Flymaskinen har 20 seter på SAS Business og 66 seter på SAS Go. Klager satt på business klasse på en av de to første radene sammen med sitt reisefølge. Klager mottok videre den service som følger med business klasse: ekstra innsjekket bagasje, Fast Track, benyttelse av lounge og matservering ombord. Flysetene på PrivateAir kan legges helt ned, men de er ikke av samme kvalitet som på SAS' egne fly, SAS har derfor tilbudt klager 20 000 bonuspoeng i kompensasjon.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtaket er enstemmig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)