

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om opptjening av Eurobonuspoeng

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00050

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billetter for en reise fra Oslo til Bangkok den 21. oktober 2018 med SK8635 og retur den 30. oktober 2018 med SK8634. Begge strekningene skulle flys av Thai Airways. Billettene ble bestilt gjennom Expedia.no fordi de kunne tilby bookingklasse U som ifølge informasjon fra SAS skal gi full opptjening av Eurobonuspoeng hos Thai Airways. Klager valgte dette og betalte kr. 2000 mer enn rimeligste billett direkte hos Thai Airways, fordi han bare manglet noen få tusen poeng for å få gullstatus i Eurobonusprogrammet. Da klager skulle etterregistrere bonuspoengene fikk han beskjed om at klasse U ikke kvalifiserer til bonusopptjening. Han klaget til SAS og fikk til svar at billettene var bestilt i V klasse hos Thai Airways, og at denne bookingklassen ikke gir rett til eurobonuspoeng,

Klager anfører at han ikke fikk noen beskjed om dette under bestillingen av billettene og billetten viser at reisen er bestilt i U klasse. Klager krever full opptjening av Eurobonuspoeng i klasse U som billettene ble bestilt i, dvs. 5400 poeng hver vei, til sammen 10800 poeng, alternativt refusjon av kr. 2000 som han betalte for å få billetter som ville gi Eurobonuspoeng.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På hver flyvning finnes det forskjellige bookingklasser. Disse må ikke forveksles med serviceklasser (f.eks. økonomiklasse, businessklasse, etc.). De forskjellige bookingklassene har ulik pris, alt ettersom hvor tidlig eller sent man bestiller, hvilken serviceklasse man reiser i, om billetten er refunderbar eller ikke, og hvor mange bonuspoeng man opptjener.

Klagers flyvning var en såkalt codeshare-flyvning. Det vil si at man kan booke og kjøpe billetter gjennom et partnerflyselskap til det opererende flyselskap, i dette tilfellet SAS og Thai Airways. Klager bestilte sin reise via Expedia og booket en SAS-billett i U klasse.

Denne klassen gir full opptjening av Eurobonuspoeng hos SAS. Det er imidlertid ikke nødvendigvis slik at de forskjellige bookingklassene hos de forskjellige flyselskapene er de samme, eller betyr det samme. SAS viser til informasjon under poengtabeller på deres nettsider. I klagers billett og klagers booking er det bekreftet at Thai Airways opererer flyvningen, og at klager reiser i V-klasse, ikke U-klasse.

SAS mener det er klagers ansvar å sette seg inn i hvilke bookingklasser som gjelder for de selskapene han skal reise med. Klager bestilte ikke reisen direkte hos flyselskapet, men gjennom en tredjepart. SAS kan ikke holdes ansvarlig for at det ble bestilt feil bookingklasse i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerket**

Saken gjelder forståelsen av vilkårene i SAS Bonusprogram som klager er medlem av. Dette er et kommersielt fordelsprogram der man ved kjøp av flybilletter fra selskapet etter nærmere regler kan opptjene poeng som igjen kan benyttes til kjøp av flyreiser, innkjøp ombord, oppgradering, billetter til festivaler et cetera.

Tolkningen av vilkårene i slike kommersielle fordelsprogrammer ligger utenfor nemndas mandat.

Saken blir etter dette å avvise.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)