

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil markedsføring.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02731

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tre flybilletter for seg og sin familie på tre (to voksne og ett spedbarn) Oslo - London og Manchester - Oslo den 5. - 12. september 2017. Klager bestilte SAS Plus for å ha tilgang til SAS Lounge. Ved bestilling av reisen stod det at billetten inkluderte tilgang til lounge, men på returen oppdaget klager at SAS sin lounge i Manchester var nedlagt.

Klager stiller seg kritisk til misvisende markedsføring, og krever refusjon av mellomlegget mellom SAS Go og SAS Plus.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I begynnelsen av 2017 valgte SAS å avslutte kontrakten med de loungene som selskapet ikke driver selv, for heller å oppgradere og fokusere på SAS' egne lounges. Denne informasjonen ble lagt ut på SAS' nettsider. Det ble også sendt informasjon via Eurobonus nyhetsbrev til kundene.

På SAS sine nettsider informeres det om at flyselskapet tilbyr tilgang til SAS Lounge der hvor det er tilgjengelig. Her kommer det også frem hvilke destinasjoner som har SAS Lounge. SAS viser til fremlagt utskrift av disse oversiktene.

SAS har forståelse for at klager ble skuffet over at en forventning ikke ble innfridd, men flyselskapet kan ikke se å ha gjort noe galt og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager krever prisavslag fordi hun ikke hadde tilgang til lounge på Manchester lufthavn ved kjøp av billett på SAS Plus. Hun viser videre til SAS

nettsider ved bestilling av reise hvor det kommer frem at man har tilgang til lounge ved kjøp av SAS Plus. Klager bestilte billettene den 31. august 2017.

I begynnelsen av 2017 sendte SAS ut informasjon til sine eurobonus kunder, samt la ut informasjon på sine nettsider, om at flyselskapet valgte å avslutte kontrakten med de loungene SAS ikke driver selv. Flyselskapet anfører videre at dersom man bestiller SAS Plus har man tilgang på lounge, men kun der det er tilgjengelig. Oversikt over hvilke flyplasser som tilbyr SAS Lounge er å finne på selskapets nettsider.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at på det tidspunktet klager kjøpte billettene var det kjent at loungen på Manchester lufthavn ikke lenger var for SAS sine kunder, og at denne informasjonen var å finne på SAS' nettsider som kjøpere av flybilletter på internett forventes å sette seg inn i.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - ser annerledes på det og viser til at klager ved valg av serviceklasse har fått informasjon om at SAS Plus inkluderer «SAS Fast Track/Lounge» uten nærmere presisering. En presisering av at tilleggstenestene kun «gjelder der det er tilgjengelig» fremkommer først under «utreise og retur oversikten». Etter mindretallets syn fikk ikke klager noen oppfordring til å undersøke nærmere hvorvidt disse tjenestene faktisk var tilgjengelig der klager skulle reise, på det avgjørende tidspunktet i forbindelse med valg av serviceklasse. Mindretallet finner det derfor rimelig at klager får et forholdsmessig prisavslag, slik at klager får refundert deler av det hun har betalt for oppgraderingen til SAS Plus.

Nemndas flertall anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)