

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om etterregistrering av EuroBonus poeng.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04212

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge bestilte billetter på SAS' nettsider for en reise tur/retur Oslo-Riga. Da de bestilte billettene ble de bedt om å oppgi EuroBonus-nummer. De elektroniske billettene de mottok hadde SAS logo. de ble derfor svært forundret da det viste seg at det ikke var SAS de skulle fly med, men derimot Air Baltic. Dette står med svak, liten skrift på billetten og var noe de ikke hadde lagt merke til eller lagt noen vekt på.

Noen dager etter hjemkomst sjekket de om de hadde fått EuroBonus-poengene for reisen. Da de ikke hadde fått dette, ønsket de å etterregistrere poengene, men det gikk ikke. Da de henvendte seg til SAS fikk de beskjed om at dette ikke var mulig siden de hadde reist med Air Baltic. Begrunnelsen var at det er vilkårene til Air Baltic som gjelder når man reiser med dem og dette flyselskapet er ikke en del av EuroBonus-systemet.

Klager anfører at SAS har gitt altfor dårlig informasjon. SAS viser til sine vilkår og informasjonen om at EuroBonus-poeng i noen tilfeller ikke vil opptjenes. Dette er informasjon som er svært vanskelig å finne og klager mener de burde fått tydelig informasjon om dette når de kjøpte billettene.

Klager krever EuroBonus-poeng for to personer etterregistrert for reisen tur/retur Oslo-Riga.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge ønsket å reise med flyselskapet SAS og hadde kjøpt billetter for reise tur/retur Oslo – Riga – Oslo på SAS sin nettside.

Reisen ble bestilt for reise på SK9614 Oslo – Riga, og SK9619 Riga – Oslo. Dette er codeshare/kodedelingsflyvninger som opereres av Air Baltic. SAS har ingen egne

flyvninger på Riga. Ved bestilling på SAS sin nettside kommer det opp at man kan legge inn sitt EuroBonus-nummer, men man kan også hoppe over dette punktet. Det blir informert om hvilket flyselskap som opererer flyvningene under bestilling og i de to mailene som sendes ut like etter at bestillingen er gjort.

Ved bestilling på internett er man selv ansvarlig for å kontrollere bestillingen. Ved kjøp av billetter på internett huker man av for at man har lest og akseptert SAS sine vilkår. Etter å ha mottatt bekreftelse på bestillingen har man ytterligere 24 timers angrefrist slik at man kan avbestille reisen og få full refusjon dersom man angrer seg.

I flybransjen er det vanlig med codeshare flyvninger. Det er flyselskapet som opererer flyvningen som har ansvar for passasjerene. Ved forsinkelser/kanselleringer har passasjerene samme rettigheter som hos SAS. Alle flyselskap som opererer til/fra eller innen EU må forholde seg til EU-forordningen, EU261/2004.

Air Baltic er ikke medlem av EuroBonus og finnes derfor ikke i listen over EuroBonus partnere. I vilkårene for EuroBonus er også codeshare flyvninger/kodedelingsflyvning omhandlet.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om etterregistrering av EuroBonus poeng.

Klager er medlem av SAS EuroBonus-programmet. Dette er et fordelsprogram der man på gitte vilkår kan opptjene poeng som kan brukes til kjøp av flyreiser, innkjøp om bord på fly, oppgradering etc.

I SAS vilkår for EuroBonus-programmet punkt 3.4 kommer det frem at

"Ingen poeng opptjenes for flyvninger drevet av et flyselskap som ikke deltar i Eurobonus-programmet."

Air Baltic er ikke listet opp blant partnerne man kan opptjene poeng hos.

Nemnda mener det ovennevnte kommer klart frem av vilkårene som det er klagers ansvar å sette seg inn i.

Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)