

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende mulighet til oppgradering av billetter ved bruk av eurobonuspoeng.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0660/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en billett hos SAS t/r Oslo - Singapore 28. april - 4. mai 2015, hvor opererende selskap var Singapore Airlines. Klager betalte for det hun trodde var økonomi pluss som gir bedre benplass og service om bord, pris kroner 11 024.

Klager bestilte videre to billetter til samme destinasjon og med samme flyselskap for seg og sin mann for reise 27. juni - 9. juli på vanlig økonomiklasse. Denne kostet kroner 7 119 per person.

Klager har over 220 000 SAS eurobonuspoeng, hun ville gjerne benytte noen av disse til å oppgradere økonomi billetten i juni til økonomi pluss. SAS mener at dette ikke lar seg gjøre da avgangene opereres av Singapore Airlines. Klager stiller seg kritisk til uklare regler vedrørende bruk av eurobonuspoeng, samt til manglende informasjon på SAS nettsider ved bestilling av reise. Dersom klager hadde vært klar over at billettene ikke kunne oppgraderes ville hun bestilt reisen hos et annet flyselskap.

Det viser seg i ettertid at Singapore Airlines ikke har økonomi pluss om bord i sine fly. Klager har derfor betalt for et produkt hun ikke fikk.

Klager krever refusjon av mellomlegg mellom økonomi pluss og vanlig økonomi for reisen i april/mai, kroner 3 905.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hevder hun kjøpte økonomi pluss billett (SAS Pluss) på reisen den 28. april. Dette stemmer ikke. Klager kjøpte en økonomiklasse billett (SAS Go Flex). SAS viser til fremlagt dokumentasjon som blant annet viser at det ikke er mulig å bestille SAS Pluss til denne destinasjonen med Singapore Airlines. Det er kun mulig å bestille SAS Go, SAS Go Flex og Business.

På reisen i juni bestilte klager en reise på SAS Go. Begge reisene var altså bestilt på økonomiklasse.

I de tilfeller der en kunde ønsker oppgradering er det opp til den enkelte passasjer å søke informasjon på SAS' hjemmesider. Her ligger tydelig informasjon hvilke bookingklasser som er gyldige for oppgradering. Klager har ikke kjøpt billetter som er gyldige for oppgradering.

SAS har ikke gjort noen feil i dette tilfellet, klager har kjøpt billetter på økonomiklasse i ulike priskategorier på sine to reiser. Klager har derfor ikke krav på refusjon av prisdifferanse mellom de to billettene.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte SAS Go Flex-billetter til reisen i april/mai og SAS GO billetter til reisen i juni/juli. Begge er økonomiklasse. Forskjellen på disse billettypene er i den vesentlige fleksibiliteten ved endringer.

Klager opplyser at en av grunnene til at hun kjøpte dyrere billetter på reisen i april/mai var at billettene kunne oppgraderes med færre poeng. SAS anfører at klager har kjøpt billetter i en bookingklasse som ikke er gyldig for oppgradering på Singapore Airlines. SAS viser til vedlegg 5 til brev av 25. august 2015. Klager anfører på sin side at de fikk opplyst at billettene kunne oppgraderes.

Det fremgår av vedlegg 1 til brevet av 25. august at klagerne hadde en økonomibillett (benevnt «B»). I vedlegg 5 er angitt hvilke bookingklasser som gir mulighet til oppgradering på Singapore Airlines. Bookingklasse «B» gir mulighet til oppgradering.

Nemnda legger etter dette til grunn at informasjonen på SAS sine hjemmesider gir inntrykk av at billettene klager hadde kjøpt til reisen i april/mai kunne oppgraderes. Det er i overenstemmelse med det klager anfører at hun fikk opplyst på forhånd. Etter nemndas vurdering må SAS bære risikoen for den eventuelle uklarhet som er oppstått.

Nemnda legger til grunn at muligheten til oppgradering var viktig ved valget av billettklasse SAS Go Flex. Klager fikk ikke anledning til å oppgradere billettene. Nemnda anbefaler at SAS refunderer mellomlegget mellom SAS Go Flex billetter og SAS GO billetter for reisen i april/mai.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer mellomlegget mellom SAS GO Flex billetter og SAS GO billetter på reisen i april/mai.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.