

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp betalt for oppgradering og utlegg til wifi.

Dato

02.01.2023

Saksnummer

2022-01486

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt økonomibilletter med SAS for å reise fra Oslo til San Francisco via København den 10. april 2022. Klager anfører at de benyttet seg av SAS' oppgraderingstjeneste fra økonomiklasse til Plus-klasse. Klager anfører at dette blant annet skulle gi dem muligheten til å velge sete, prioritert ombordstigning, valg mellom bedre matalternativer og tilgang til wifi.

Klager anfører at de benyttet seg av tilbudet om å «by på oppgradering» som SAS reklamerte for. Klager anfører at de betalte ca. 7300 kroner for oppgraderingen fra Oslo til San Francisco via København. Klager anfører at av en eller annen grunn var dette ikke registrert riktig i SAS' systemer, slik at reisen ble en helt annen de var blitt lovet. Klager anfører at de brukte store deler av reisen på å diskutere med kabinpersonalet, men de kunne ikke gjøre annet enn å henvise til SAS' klagemulighet.

Klager anfører at de for det første ikke fikk muligheten til å velge seter, og at de fikk beskjed om at det var for kort tid til avreise. Klager anfører at i e-postene med informasjon om budet ble det reklamert med at man kan velge seter, noe som ble svært misvisende når det ikke var mulig å velge seter likevel rett etter at de hadde betalt i tråd med budet.

Klager anfører at for det andre var det ikke prioritert ombordstigning, verken på Gardermoen eller på Kastrup.

Klager anfører at for det tredje var det eneste hun kunne spise polarbrød med smøreost, fordi flypersonalet ikke visste hva måltidene besto av. Klager opplyser at hun var gravid, og det derfor var noen matretter hun måtte være forsiktig med. Klager endte derfor opp med å spise tre polarbrød med smøreost på reisen. Klager anfører at de dessuten hadde

nøyaktig samme mat som på økonomiklasse, med unntak av en fiskerett som hun ikke kunne spise siden de ikke visste hva slags fisk det var.

Klager anfører at for det fjerde måtte de betale for wifi med EuroBonus-poeng siden brukeren hennes ikke lå registrert som Plus-reisende, når dette skulle være inkludert. Klager anfører at hun spurte kabinpersonalet gjentatte ganger om de kunne hjelpe dem med å komme seg på nett, men det kunne de ikke, og de fikk beskjed om at de måtte kjøpe tilgang. Klager anfører at SAS i svaret til henne kun har svart på mangelen i tilknytning til wifi og da har vist til ustabil nett. Klager anfører at det ikke var dårlig nett og at det fungerte ypperlig så snart hun hadde betalt for nettilgangen.

Klager anfører at de nok hadde hatt en langt mer komfortabel reise dersom de bare hadde reist i økonomiklasse og hadde sluppet å bruke så mye tid på å diskutere klagen.

Klager krever refusjon av 6680 kroner for oppgraderingen og 600 kroner / 3000 EuroBonus-poeng for utlegget til wifi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Overfor klager har SAS anført at det kan skje at wifi ikke alltid fungerer på deler av en flyvning.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda. Nemnda legger således klagers opplysninger til grunn.

Klager har anført at de ikke fikk det de betalte for i forbindelse med bud på oppgradering til Plus-klasse fra Oslo til San Francisco via København. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at de ble oppgradert til Plus-klasse på reisen fra Oslo til København og fra København til Oslo. Klager har videre fremlagt dokumentasjon som viser informasjon på SAS' nettsider om hva man kan forvente når man har en Plus-billett. Nemnda legger til grunn at følgende elementer er inkludert i en Plus-klassebillett: prioritert check-in, fast track i sikkerhetskontrollen, SAS-lounge i Oslo og København, prioritert ombordstigning, gratis wifi, gratis setevalg, ekstra benplass og bredere seter, gratis snacks og drikke ombord, ett kolli ekstra bagasje, samt måltid ved reiser til Asia, Canada og USA.

Klager har forklart at de ikke fikk prioritert ombordstigning og heller ikke muligheten til å velge seter. Nemnda mener at klager i stort har fått det hun betalte for ved

oppgraderingen, med unntak av gratis wifi. Nemnda mener at klager har rett på tilbakebetaling av det hun betalte for tilgang til wifi (3000 EuroBonus-poeng). Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - mener at hun i tillegg skal ha en mindre kompensasjon for manglende prioritert boarding, basert på at SAS ikke har svart nemnda og klagers påstand om dette derfor står uimotsagt. Flertallet fastsetter denne kompensasjonen til 500 kroner. Hva gjelder mattilbudet, kan nemnda imidlertid ikke se at det kan anses som en mangel at klager mener det var begrensede valgmuligheter for henne.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener at hun har fått de tjenestene hun har betalt for, med unntak av wifi, og at det ikke skal gis noen kompensasjon utover dette.

Nemnda konkluderer deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS tilbakefører EuroBonus-poengene klager brukte på wifi-tilgangen og refunderer 500 kroner.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)