

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (20.09.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke Opodo fulgt opp vedtaket.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

#### Dato

18.06.2022

#### Saksnummer

2022-00032

#### Tjenesteytere

Opodo

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybillett hos Opodo med reise fra Oslo via Doha og Mumbai til Chennai den 8. september 2021 med Qatar Airways og IndiGo. Opodo hadde utstedt billetten med to PNR for denne reisen.

Klager blir kontaktet av Qatar Airways dagen før han skal reise hvor de sier at klager ikke kan reise videre fra Doha da billettene er utstedt på to PNR. Flyselskapet ber klager ta kontakt med reisebyrået. Qatar Airways tillater ikke ombordstigning fra Oslo dersom videreforbindelsen ikke har «code sharing».

Det ble forsøkt å komme i kontakt med Opodo på chat og telefon. Klager fikk til slutt kontakt på chat hvor han brukte to timer, men de kom ikke frem til noen løsning. Klager hadde også kjøpt en servicepakke samt forsikring hos Opodo. Klager ba om å få nødvendig dokumentasjon for å rapportere hendelsen til forsikringen for å kreve erstatning, men de svarte aldri på denne forespørselen. Det reageres på at reisebyrået ikke informerte om denne regelen og de bør heller ikke selge slike billetter.

Det er blitt refundert kr. 1664,64 til klager fra Opodo for kanselleringen av flyvningen Mumbai – Chennai – Mumbai.

Klager krever refusjon på kr 5309,90 for bestillingen hos Opodo.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Opodo har ikke inngitt tilsvarende til nemnda.

Qatar Airways har gitt følgende tilsvarende til nemnda:

Qatar Airways presiserer at passasjerene ble booket med Qatar Airways billett mellom Oslo – Doha – Oslo. Passasjerene hadde separat billett mellom Doha og Chennai via Mumbai, som ble operert av Indigo Airlines. Siden dette ikke var en del av 1 enkeltbillettreise, var det et krav fra Qatar Airways at passasjerene hadde landings-/immigrasjonsklarering for destinasjonen Doha, Qatar fordi Qatar Airways opererte flyvningen som ville ende i Doha.

Qatar Airways viser videre til flyselskapets akseptpolicy, hvor det fremgår følgende:

Transit via Doha

«Passengers from all destinations served by Qatar Airways can continue to travel with the airline and transit through Hamad International Airport, subject to entry restrictions at their final destination. You will need to hold immigration approval to land at the final city in your itinerary that is operated by Qatar Airways, even if you are taking a connecting flight afterwards.»

Den 7. september 2021 ringte passasjerene Qatar Airways og utstedte hele billetten på nytt med Qatar Airways. Flyselskapet viser her til fremlagt dokumentasjon på original billett, samt ny billett utstedt 7. september 2021. Ny utstedt billett ble Oslo-Doha-Chennai-Doha-Oslo av Qatar Airways, det ble belastet for korrekt prisdifferanse.

Passasjer og reisebyrå bør ha sjekket reisekravene før utstedelse av billetten.

Dette er ikke et tilfelle av nektet ombordstigning på grunn av overbooking. Flyselskapet kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

## **Nemnda bemerker**

Klager krever erstatning for tap han ble påført som følge av at reisebyrået hadde utstedt en booking med to forskjellige PNR.

Klager har gjort flere forsøk på å komme i kontakt reisebyrået, uten at de har kommet til en løsning. Flyselskapet Qatar Airways henviser til Opodo når det gjelder fremsatt refusjonskrav, da de mener det er reisebyrået som har utstedt billetter som ikke aksepteres av flyselskapet.

Reisebyrået Opodo har til tross for purringer ikke inngitt tilsvarende til

Transportklagenemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig hadde bestilt en reise fra Oslo til Chennai via Doha og Mumbai med avreise 8. september 2021. Flyvningene ble operert av Qatar Airways og IndiGo. Opodo hadde utstedt billetter med to PNR for denne reisen. Videre legger nemnda til grunn at reisebyrået har solgt billetter som ikke er godkjent som codeshare av opererende flyselskap, og at dette er noe byrået må hefte for.

Nemnda mener at Opodo skal refundere klager kostnaden for den ugyldige reisen som ble solgt av byrået. Eventuelle beløp som allerede er refundert klager skal det gjøres fradrag for.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Opodo refunderer NOK 5309,90 for bestillingen hos reisebyrået.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)