

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrapgifter og ulempeerstatning. Klager måtte kjøpe én økonomiklassebillett og én businessklassebillett, selv om det var tilgjengelige økonomiseter om bord.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02547

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Qatar Airways' flyvning QR815 fra Hong Kong (HKG) til Doha (DOH) 7. august 2017 kl. 01.20, og videre fra Doha til Oslo lufthavn (OSL) med QR175 samme dag for to passasjerer. Klager mistet den opprinnelige flyvningen fra Hong Kong, og kontaktet flyselskapets avdeling i Hong Kong 7. august kl. 15.00 lokal tid for å skaffe nye returbilletter så snart som mulig.

På telefon etterspurte klager to seter i økonomiklasse på første tilgjengelige flyvning. Qatar Airways' representant forklarte at det på flyvningene QR817 og QR179 samme kveld kun var ett sete tilgjengelig i økonomi, samt ett sete i businessklasse. Hun sa flyvningen var fullbooket, og at prisen kom på 19 300 Hong Kong dollar. Klager diskuterte med sitt reisefølge, og ringte tilbake til en annen representant som bekreftet av flyvningene var fullbooket. Klager aksepterte derfor tilbudet og betalte 19 300 Hong Kong dollar ved Qatar Airways' skranke i Hong Kong.

Under overfarten fant klager ut at det var mange tilgjengelige seter i økonomiklasse. Personalet om bord hørte om situasjonen, og uttalte at det var merkelig at klager hadde fått beskjed om at flyvningen var fullbooket.

Da klager skulle gå om bord på flyvningen fra Doha til Oslo, kunne også kabinpersonalet informere om at det var flere ledige økonomiklasseseter også på denne flyvningen. Da personalet så klagers reaksjon, fortalte en annen av Qatar Airways' kabinpersonale at flyvningen var fullbooket. Klager gikk til en informasjonsskranke, hvor han ble informert om at det var ti ledige seter i økonomiklasse på denne flyvningen. Da klager ba om å få dette skriftlig, fikk han avslag på sin forespørsel.

Som følge av situasjonen ble klager tilbudt en ekstra invitasjon til businessloungen i Doha av kabinpersonalet om bord. Da reisefølget kom til loungen og så klagers økonomiklassebillett, ble de forklart at invitasjonen ikke var gyldig. Invitasjonen gjaldt dersom det oppstod forsinkelser før ombordstigning i Hong Kong. Alle de ansatte i skranken behandlet reisefølget som om de løy om invitasjonen, og klager opplevde situasjonen som ydmykende.

Klager anfører at selskapet må etterforske hvorfor reisefølget fikk beskjed om at det kun var ett ledig sete i økonomiklasse. Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av ekstrakostnadene de ble påført, samt ulempeerstatning for den ydmykende hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways' kundeserviceavdeling har tidligere gitt klager en detaljert forklaring på hvordan flyselskapenes bookingsystemer fungerer. Bookingsystemene og prissvingninger er ikke unikt for Qatar Airways. Klager skulle dessuten reise fra Hong Kong til Oslo. Når flyselskapene søker opp billetter, søkes det på reise fra avreisested til ankomstssted. At det var tilgjengelige seter i økonomiklasse på flyvningen fra Hong Kong til Doha er derfor irrelevant for saken, da passasjerens endelige destinasjon ikke var Doha.

Prisen som vises i bookingsystemene er basert på setetilgjengeligheten på søketidspunktet. Systemet er designet til å vise den laveste prisen pr. sete. Både reisebyråer og kunder har til enhver tid tilgang til bookingsystemet, og dette påvirker hele tiden setetilgjengeligheten. Prisen som blir tilbudt passasjerene vil derfor variere fra tid til annen. Flyselskapet har beklageligvis ingen kontroll over prissvingningene.

Ved bestilling på internett er Qatar Airways sin søkemotor et dynamisk tilgjengelighetssystem, og prisene vil derfor svinge. Det er ikke garantert at prisen som vises på internett vil gjelde og endringer kan forekomme basert på tilgjengelighet. Innen hver reiseklasse (økonomi, business, førsteklasse) er det flere underkategorier med forskjellige prisnivåer og vilkår knyttet til billetten. Enhver publisert pris har også et sett med regler og tilgjengelighet. Disse vilkårene vil gjelde ved enhver forandring av billetten, og vilkårene presenteres ved bestilling på internett.

Selv om klager under reisen oppdaget at det var ledige seter på flyet, tilbød imidlertid Qatar Airways sitt personale de eneste tilgjengelige setene i deres system. Ledige seter betyr ikke nødvendigvis at setene ikke var solgt, men det kan ha vært passasjerer som ikke møtte opp til flyvningen ("no show") eller som mistet sin videreforbindelse.

Når en billett endres, vil det ilegges et endringsgebyr, samt at passasjerer vil bli belastet prisdifferansen dersom det ikke finnes tilgjengelige billetter i samme billettklasse. På bakgrunn av det ovennevnte avviser Qatar klagers krav om refusjon og erstatning.

Qatar har videre beklaget at klager ikke ble gitt adgang til businessloungen i Doha. Det er imidlertid kun passasjerer med en businessklassebillett som har tilgang til denne.

Nemnda bemerker

Klager og hans reisefølge hadde mistet sin opprinnelige flyvning fra Hong Kong og måtte kjøpe nye billetter for å komme hjem. I prinsippet kunne de kjøpe billetter fra hvilket flyselskap de ønsket.

Det er selvfølgelig kjedelig å oppleve at man er blitt lurt, og at det fantes ledige billetter på økonomiklasse på tross av at de fikk beskjed om at alt var utsolgt. Det er imidlertid ikke mulig i dag å finne årsaken til at det fantes ledige plasser på flyet på tross av at selskapet opplyste om det motsatte. Selskapet oppgir alternative muligheter som årsak, og nemnda kan ikke avgjøre hva situasjonen var.

Klager og hans reisefølge var ikke bundet til å kjøpe billetter tilbudt av Qatar. Det tilbudet Qatar ga dem, valgte de å akseptere. På denne bakgrunn kan ikke nemnda se at de har lidt et økonomisk tap som følge av de opplysningene som ble gitt. Det foreligger følgelig ikke noe erstatningsgrunnlag, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Den krenkingen klager mener seg utsatt for, er ikke av en slik art at den kan gi grunnlag for tilkjenning av ulempeerstatning.

Vedtaket er enstemmig.

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)