

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon betalt beløp for flybilletter.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-02880

Tjenesteytere

Qatar Airways

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise til Denpasar, Bali i februar 2019. De booket billetter med Qatar Airways gjennom reisebyrået Ticket. Reiseruten var fra Oslo til Denpasar den 11. februar, med retur den 20. februar. Grunnet problemer med pass måtte utreisen endres. Klager sjekket med Qatar Airways sin informasjonsskranke for å forsikre seg om at returbilletten med Qatar Airways fortsatt var gyldig. Qatar Airways bekreftet klager sitt spørsmål og sa at de kunne benytte hjemreisen.

Den 19. februar (dagen før hjemreisen) fikk de en e-post vedrørende innsjekk. Dette var imidlertid ikke korrekt. Klager ble nektet å reise i Denpasar. De måtte booke nye flybilletter med Qatar Airways samme kveld for å komme seg hjem. Dette måtte de bekoste selv. Klager mener de ble feilinformert av Qatar. Det kreves derfor at Qatar Airways dekker utgiftene til nye flybilletter hjem. Dette kostet totalt 16036 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har anført følgende:

Klager skulle reist den 11. februar med Qatar Airways til Denpasar. Dessverre var det et problem med gyldigheten av reisedokumentene som gjorde at de ikke fikk reist (Pass var ikke i tråd med krav om minst seks måneders gyldighet).

Klager kontaktet billettskranken på flyplassen (SAS ticket counter) for å få assistanse med sin booking. På dette tidspunkt var det ikke klart når ny avreise kunne skje, noe passasjerene skulle se på i ettertid. Ettersom passasjerene ønsket å beholde sin returdato gjorde Qatar et tiltak for å "beskytte" returen. Utreisen ble fjernet fra bookingen (Slik at returen ikke skulle bli kansellert grunnet manglende oppmøte på

utreisen, såkalt "no show"). Agenten orienterte klager om at returen var beskyttet, men at de måtte kontakte Qatar Airways for betaling dersom de ønsket å benytte returbillettene.

Passasjerer hadde to alternativer: Enten å bruke de nåværende billettene og booke en ny utreise og betale for denne endringen, eller å booke en ny billett for utreisen og betale for en gjenutstedelse av de nåværende billettene til å bli enveis-billetter for returen. Agenten ga noen priseksempler. Passasjerene skulle tenke over det og komme tilbake til Qatar med planene sine. Passasjerene kontaktet dessverre ikke Qatar Airways før det var tid for retur fra Bali. De ankom dermed Denpasar hvor de hadde en reservasjon, men ingen gyldige billetter for returen. Dette forklarer hvorfor de fikk mail om innsjekk, ettersom de hadde en eksisterende booking. Billettene var imidlertid som før og skulle blitt gjenutstedt som enveis-billetter i henhold til tilgjengelighet på reisedatoen.

Qatar Airways sine flybilletter må brukes i den sekvensen som er oppgitt i billetten. Hvis dette ikke blir gjort, vil billettene miste sin gyldighet. På bakgrunn av dette er det ikke mulig å kun benytte returen av en billett. Qatar Airways informerer om dette i sine vilkår.

For å kunne benytte returbillettene endret passasjerene sine originale returbilletter til enveis-billetter og betalte prisdifferansen, endringsgebyr etc. Billettene ble da gjenutstedt og brukt på hjemreisen til Oslo. Det er ikke noe verdi igjen på billettene, og det er dermed ikke noe mer å refundere til klagerne.

Den opprinnelige nektede ombordstigningen fra Oslo var basert på ugyldige reisedokumenter. Dette er kun passasjerens sitt ansvar. Ingen kompensasjon er berettiget for dette.

Qatar har forståelse for at det var en vanskelig situasjon for passasjerene, men kan ikke bli holdt ansvarlig for ugyldige reisedokumenter eller ekstrautgifter for ombooking av billettene til enveis-billetter. Passasjerene ble informert godt på flyplassen og presentert for alle sine muligheter.

Ticket har anført følgende:

Ticket er en formidler av reisetjenester, noe som er beskrevet i deres vilkår. Avtalen for flyreisen er signert mellom kunden og flyselskapet. Ticket har ikke noe å legge til i denne saken, da de ikke har vært involvert i hendelsen. Kunden har ikke vært i kontakt med Ticket hverken før, under eller etter reisen.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerene en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av returen i et slikt tilfelle.

Ved bestilling av flybillettene hos reisebyrået Ticket har klager bekreftet å ha lest regler og vilkår, og at avtalen om selve flyreisen er mellom kunden og flyselskapet. Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Qatar har fremlagt utdrag av sine vilkår, hvor det står at billettene må brukes i korrekt sekvens-rekkefølge, og at det kan medføre at billettene blir ugyldige dersom dette ikke gjøres. Passasjerer har imidlertid adgang til å kontakte flyselskapet med forespørsel om endringer. Dette kan imidlertid medføre kostnader.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen/bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/returbilletten, jf. eksempelvis FLYKN-2016-560.

Etter nemndas oppfatning har Qatar Airways har løst saken på en lignende måte i dette tilfellet. Da klager ikke fikk benyttet utreisen, "sikret" flyselskapet returen ved å fjerne utreisen fra bestillingen. Klager måtte imidlertid betale et mellomlegg for å kunne benytte returreisen. Dette skulle ha vært gjort på forhånd av hjemreisen. Nemnda finner det ikke bevist at Qatar Airways har feilinformert passasjerene om dette aspektet.

Basert på ovenstående informasjon kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)