

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av oppgradering til business-class. Klager ønsket bare et pristilbud, ikke en forpliktende oppgradering.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-00960

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en økonomibillett med avreise den 16. september 2020 fra Oslo til Perth via Doha med Qatar Airways.

Den 29. august 2020 ringte klager til Qatar Airways kundeservice for å spørre om en oppgradering av økonomibilletten på Doha til Perth til business class. Klager fikk beskjed om at de ikke kunne gi en kostnadsoversikt da det var helg og ba klager om å ringe tilbake uken etter. Senere samme dag fant klager et ubesvart anrop på sin telefon fra Qatar, men ingen melding. Den 2. september 2020 ringte klager igjen til kundeservice og stilte samme spørsmål om hva det ville koste å oppgradere Doha til Perth. Nå fikk klager beskjed om at det ikke var mulig å oppgradere til business da det var venteliste, og takket ja til å stå på venteliste. Det var ingen diskusjon om pris i denne samtalen, klager var heller ikke enig i en business class billett, kun å bli satt på listen i påvente av en tilbakemelding på telefon fra kundeservice om plass. Klager hørte ingenting fra Qatar.

Ved innsjekking fant klager ut at billettene var endret til business class. Klager hadde på dette tidspunkt ikke mottatt noen pristilbud. På flyplassen ble klager bedt om å betale for oppgradering på kroner 38 871. Denne prisen var for begge strekninger da det ikke er mulig å kun oppgradere en strekning. Klager ønsker da ikke denne oppgraderingen til den prisen og ville ha sin økonomibillett, dette var ikke mulig da økonomiklasse nå var full. Klager anfører at begge strekningene var stort sett tomme og det var omtrent 38 passasjerer på strekningen Doha til Perth.

Klager ble aldri kontaktet angående oppgraderingen og krever tilbakebetalt kroner 29 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har gitt følgende uttalelse til nemnda:

Klager forespurte en oppgradering av billetter for strekningen Doha til Perth per telefon. Det er klart at når to flyvninger bestilles som en enkelt enhet fra Oslo - Perth via Doha, er det ikke mulig å gjennomføre en oppgradering kun for en strekningen. Qatar Airways sin agent gjorde sitt for å få gjennomført klagers forespørsel og klarte å oppgradere hele reiseruten. Agenten gjorde så flere forsøk på å ringe klager for å gi henne en oppdatering på endringen, men ingen av anropene ble besvart.

Ved innsjekk ble klager informert om at oppgradering var bekreftet og at det var nødvendig med en betaling. Qatar Airways synes det er beklagelig å høre at klager likevel ikke ønsket å reise på business-class, men understreker at oppgraderingen ble gjort etter forespørsel fra henne. Klager har mottatt tjenesten hun betalte for.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme kravet om refusjon for den oppgraderte billetten.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om tilbakebetaling av kroner 29 000 for en oppgradering til business class som angivelig ble gjort uten samtykke.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Flertallet mener derfor at saken må avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at saken bør tas til realitetsbehandling, og at klager bør gis medhold i sitt krav om refusjon. Det vises til at mindretallet ikke kan se at klagers saksfremstilling er direkte bestridt av selskapet. Selskapet synes langt på vei å bekrefte klagers historie når det gjelder sentrale punkter. Selskapet har heller ikke klart å oppfylle sin bevisbyrde når det gjelder å sannsynliggjøre at selskapet hadde avtalegrunnlag for å oppgradere billettene og avkreve klager betaling for dette. Etter mindretallets syn må det gå ut over selskapet at det ikke kan dokumentere at det var inngått en bindende avtale om oppgradering av billettene i forkant av situasjonen hvor klager på flyplassen ble avkrevd dette beløpet for å få bli med flyet.

Klager hadde opprinnelig en avtale om økonomibilletter og selskapet hadde etter mindretallets syn ikke rett til å endre dette uten samtykke fra klager. Selskapet har ikke klart å sannsynliggjøre at slikt samtykke var avgitt fra klager før billettene faktisk ble oppgradert. Slik saken er opplyst for nemnda hadde selskapet derfor ikke rett til å avkreve klager betaling for denne oppgraderingen. At klager så seg nødt til å betale beløpet for å komme med flyet endrer ikke dette utgangspunktet, ettersom oppgraderingen, dvs. betalingskravet, urettmessig var oppstått før klager kom på flyplassen.

Uten at det er nødvendig for mindretallets konklusjon, vises det også til klagers forklaring om at det opplevdes som ren utpressing fra selskapets side og at forklaringen om at det ikke var mulig å nedgradere pga. full økonomiklasse var usant, ettersom flyet ifølge klager var langt fra fullt. Det fremstår påfallende for mindretallet at flyselskapet ikke har imøtegått disse anførselene fra klager.

I tråd med flertallets syn avvises saken.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda avviser saken.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)