

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil med billetter.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-02992

Tjenesteytere

Vivi Travel & Tours

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge, tilsammen tre personer, skulle reise tur-retur Oslo - Colombo via Stockholm og Doha. Utreise var 22. juni 2018 og hjemreise 27. juli 2018. Klager fikk først problemer ved innsjekk i Oslo, da han fikk beskjed fra Qatar om at han ikke hadde gyldig billett. Dette ordnet seg da en ansatt i skranken kunne søke opp klagers gyldige billett i historikken. Samme problem oppstod imidlertid på hjemreisen fra Colombo. Dette medførte at klager med reisefølge ikke kom med på flyet fra Colombo. Etter flere forsøk på å få hjelp i løpet av natten, sjekket klager og hans familie inn på et hotell.

Da klager kontaktet reisebyrået neste dag, fikk han vite at de hadde fått melding fra Qatar om "no show" på flyvningen. Reisebyrået hjalp klager med å booke nytt fly til London, men ikke videre. Klager ble sittende på hotell i London i to dager, og kjøpte nye billetter helt til Norge på egenhånd. Alt i alt medførte opplevelsen rundt 16 000 NOK i ekstra utgifter. Klager krever dette dekket av reisebyrået.

Klager anfører at årsaken til problemet ligger hos reisebyrået. I følge klager bestilte reisebyrået nye billetter da opprinnelig flyvning fra Oslo til Stockholm ble kansellert. Klager mener at reisebyrået i forbindelse med dette har gjort en feil, slik at bestillingen lå dobbelt inne i systemet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Vivi Travel & Tours anfører at årsaken til problemene er at klager har hatt med seg feil billetter. I følge reisebyrået har korrekte billetter blitt tilsendt klager på e-post den 20. juni.

Vivi Travel & Tours krever at klager betaler 5800 NOK for de nye billettene til London. I følge reisebyrået har klager selv ønsket å ordne resterende del av reisen fra London til Norge.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge, til sammen tre personer, skulle reise tur-retur Oslo - Colombo via Stockholm og Doha. Utreise var 22. juni 2018 og hjemreise 27. juli 2018. Klager fikk først problemer ved innsjekk i Oslo, da han fikk beskjed fra Qatar om at han ikke hadde gyldig billett. Dette ordnet seg da en ansatt i skranken kunne søke opp klagers gyldige billett i historikken. Samme problem oppstod imidlertid på hjemreisen fra Colombo. Dette medføre at klager med reisefølge ikke kom med på flyet fra Colombo.

Klager anfører at årsaken til problemet ligger hos reisebyrået, mens reisebyrået hevder at årsaken var at klager hadde med seg feil billett. Reisebyrået har ikke forklart eller besvart påstanden om dobbeltbookingen, noe som er uheldig. Ord står mot ord i denne saken, og nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)