

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av returbilletten.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01216

Tjenesteytere

Kiwi.com

Malaysia Airlines

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen 3 personer) hadde bestilt reise med Kiwi.com fra Stavanger med Norwegian via Oslo med Malaysia Airlines/operated by Qatar Airways og Doha med Malaysia Airlines til Kuala Lumpur den 28. juni 2022 og retur den 10. juli 2022.

I Stavanger gikk alt som det skulle. Ved innsjekking i Oslo fikk klager beskjed om at de måtte laste ned MY sajethra-appen hvor de måtte registrere seg. Ble de ikke ferdig fikk de ikke reise. To i reisefølge ble ferdig kl. 14:30 og flyet skulle ta av kl. 15:45. Siste personen hadde problemer med sin mobil, men de fikk ingen hjelp og fikk beskjed om at de måtte stenge.

Klager tok kontakt med Qatar Airways og fikk beskjed om å kontakte Kiwi.com hvor billetten var bestilt. Kiwi.com fortalte at de ikke hadde noen andre flyvninger tilgjengelig og klager ble bedt om å booke om. Ny rute ble funnet dagen etter noe klager sa ja til. De måtte da vente for å motta dette på e-post og betale med en gang det ble mottatt. Klager tok igjen kontakt med Kiwi.com når hun ikke hørte noe. Nå fikk hun beskjed om at det ikke var noen fly dagen etter.

Det ble bestilt hotell for natten og tog neste dag til Stavanger. Klager ble rådet til å kansellere billettene slik at hun kunne be om refusjon.

Kiwi.com nekter å refundere til klager. Klager mener at hun har kansellert i tide. Hun mener at hun i det minste bør få refusjon av returbillettene sine.

Klager krever å få refundert returbillettene på sin bestilling hos Kiwi.com på ca. 17 000 NOK, utgifter til hotell på Gardermoen 1995 NOK og utgifter til tog fra Oslo til Stavanger 2177 NOK. Billettene kostet totalt 32 902 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com, Malaysia Airlines og Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Kiwi.com, Malaysia Airlines og Qatar Airways har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4.

Det er ubestridt at klager ikke fikk reise med Qatar Airways på MH9266 den 28. juni 2022 fra Oslo til Doha, Qatar. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2

.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og være oppdatert på reiserestriksjoner. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter, og må i et slikt tilfelle besørge retur av passasjerene.

I denne saken har flyselskapene ikke inngitt tilsvarende svar. Klagers saksfremstilling legges derfor til grunn, og nemnda anser at det foreligger nektet ombordstigning uten rimelig grunn.

Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold og at Qatar Airways betaler standarderstatning med 600 EUR per person. I tillegg må selskapet dekke forpleiningsutgifter med 1995 NOK dekkes, togbilletter med 2177 NOK, samt refusjon av ubenyttede flybilletter med 32 902 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways betaler standarderstatning med 600 euro per person, dekker forpleiningsutgifter med 1995 NOK og togbilletter med 2177 NOK, samt refunderer ubenyttede flybilletter med 32 902 NOK.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Christine Alette Benum (Widerøe)