

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-02877

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med sine to barn fra Bergen til Oran i Algerie via Gdansk og Alicante den 4. juli 2018 kl 14.10 med ankomst kl 23.45. Ryanairs flight FR1425 fra Gdansk til Alicante ble to timer forsinket og klager mistet sin videreforbindelse. Klager anfører at hun ringte Kiwi.com for hjelp, men endte opp med å arrangere forpleining og nye billetter selv.

Klager måtte kjøpe nye billetter med til dagen etter, pris 362,97 euro. Hun pådro seg også utgifter til drosje, hotell og mat i ventetiden. Samlede utgifter var ca 500 euro som klager krever refundert. Videre krever hun refusjon av flybillettene på strekningen som var forsinket mellom Gdansk og Alicante, kroner 1 499,97.

Til nå har klager kun fått refusjon på 21,7 euro fra Kiwi.com.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling på Kiwi.com den 13. mai 2018 krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å lese og sette seg inn i flyselskapenes regler og vilkår samt Kiwi.coms regler og vilkår.

En av Kiwi.coms egenskaper er å kombinere flyvninger med ikke-samarbeidende flyselskap; virtual interlining. Dette innebærer en risiko dersom det oppstår uregelmessigheter slik som i denne saken.

Klager hadde kjøpt en reise t/r Bergen - Oran med fire forskjellige flyselskap på fem separate billetter:

1) separate one-way tickets for the flight from BGO (Bergen) to GDN (Gdansk) - PNR: U8MH2P - Wizz Air

2) separate one-way tickets for the flight from GDN (Gdansk) to ALC (Alicante) - PNR: FSGR8P - Ryanair

3) separate one-way tickets for the flight from ALC (Alicante) to ORN (Oran) - PNR: R8MTPV - Vueling

4) separate one-way tickets for the flight from ORN (Oran) to BCN (Barcelona) - PNR: AGBYHX - Vueling

5) separate one-way tickets for the flight from BCN (Barcelona) to BGO (Bergen) - PNR: RIFGWU - Norwegian International

Det er her flere juridiske forhold å forholde seg til. Klager bes henvende seg til opererende flyselskap der uregelmessigheten oppstod.

Klager har blitt informert om risikoen ved å kjøpe separate billetter i Kiwi.com regler og vilkår.

Kiwi.com kan ikke imøtekomme klagers krav.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR1425 ble forsinket under tre timer. Forsinkelsen gir etter dette ikke grunnlag for erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt en reise t/r Bergen - Oran med fire forskjellige flyselskap på fem separate billetter.

Ryanairs flight FR1425 fra Gdansk til Alicante ble to timer forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse. Hun måtte selv sørge for overnatting og pådro seg utgifter til nye billetter mm som hun ønsker erstattet.

Kiwi.com er et reisebyrå som har som sin spesialitet å kombinere reiser med ikke-samarbeidende flyselskap for å få en reise billigst mulig. Det er imidlertid et faktum at dersom man kjøper en reise med flere individuelle selskaper i motsetning til en gjennomgående billett fra ett selskap, tar man selv risikoen for at en forsinkelse leder til at man mister neste flyvning for eksempel. Man vil da ikke ha krav på omruting og forpleining som mat og hotell i ventetiden. Dette var tilfellet i denne saken.

Kiwi.com gir imidlertid kjøper en garanti, The Kiwi.com Guarantee, som skal beskytte kjøperne mot kanselleringer, forsinkelser og ruteendringer.

Spørsmålet for nemnda blir etter dette om Kiwi.com oppfylte sine forpliktelser etter denne garantien.

Nemnda behandler klager på passasjerers rettigheter i medhold av luftfartslovgivningen med forskrifter og avtaler om ytelse av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, jf. transportklagenemndforskriften § 1-4 første ledd a). En garanti som den foreliggende faller imidlertid utenfor luftfartslovgivningen, og en vurdering av om den er oppfylt, faller således utenfor nemndas kompetanse og kan ikke behandles her.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)