

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste grunnet feil i bestilling.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-03644

### Tjenesteytere

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for fire personer t/r Oslo - Palermo / Napoli - Oslo via Berlin. Ved retur fra Napoli viste det seg at det var gjort en feil i klagers bestilling slik at klager og hennes reisefølge ikke fikk sjekket inn. De kontaktet Kiwi.com som tok på seg skylden. Reisebyrået tilbød klager ny hjemreise påfølgende dag.

Klager og hennes samboer mistet en dags tapt arbeidsfortjeneste som følge av denne hendelsen, tilsammen kroner 8 855. Klager krever denne summen refundert. Klagers sønn mistet også en dag på konfirmasjonsleir som følge av forsinkelsen.

Klager viser også til en reise bestilt i desember 2018 t/r Fort Lauderdale - Cancun, hvor det også oppstod problemer med bestillingen. Klager krever ikke noe for denne hendelsen, men ønsker å belyse at Kiwi.com har problemer med å levere sine tjenester.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise Fort Lauderdale til Cancun og en returflyvning fra Cancun til Fort Lauderdale med JetBlue Airways, reservasjon 16860690. Under bestillingsprosessen oppstod en prisendring på flyreisene, men Kiwi.com prøvde fremdeles å bestille reisen. Dessverre ble ikke reisen bekreftet av flyselskapet. Til tross for dette ble det sendt ut en bestillingsbekreftelse til klager av det automatiserte bookingsystemet til Kiwi.com. Klager kontaktet Kiwi.com fra flyplassen i Fort Lauderdale og informerte om at det ikke er noen reservasjon. Dette var Kiwi.com sin feil, og reisebyrået har refundert billetten i sin helhet, kroner 6 771.

Klager bestilte deretter en ny reise for fire personer hos Kiwi.com, reservasjon 31643722, 22. juli - 5. august 2019:

Oslo - Berlin med Norwegian  
Berlin - Palermo med Ryanair  
Napoli - Berlin med EasyJet  
Berlin - Oslo med Norwegian

Klager fikk problemer ved innsjekk fra Napoli, og Kiwi.com må bare beklage at dette kom av en menneskelig feil hos reisebyrået.

Kiwi.com tilbød klager en ny reise påfølgende dag, gratis hotell, samt måltider og transport for opptil 160 euro.

Tapt arbeidsfortjeneste er dessverre ikke noe Kiwi.com refunderer.

Kiwi.com ønsker av godvilje å tilby klager 50 euro per person, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Kiwi.coms brev.

### **Nemnda bemerker**

I denne saken har Kiwi.com innrømmet at de har begått en feil og har sagt seg villig til å betale erstatning, men ikke for tapt arbeidsfortjeneste.

Klager skal ha hele sitt økonomiske tap som følge av feilen dekket. Tapet må imidlertid være påregnelig og dokumentert. Tapt arbeidsfortjeneste er et påregnelig tap når et selskap begår en feil som i dette tilfelle hvor klager kom hjem et døgn for sent.

Kiwi har ikke svart nemnda med den begrunnelse at den norske nemnda er selskapet uvedkommende. Det kan også synes som de mener at EU-forordningen heller ikke gjelder for dem. Kiwi.com er imidlertid et tsjekkisk reisebyrå, og Tsjekkia er medlem av EU. Etter nemndas syn gjelder EU-forordningen på vanlig måte.

Nemndas avgjørelse treffes etter dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda anbefaler at Kiwi.com betaler til klager tilsammen kroner 8 855 i tapt arbeidsfortjeneste.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly- anbefaler at Kiwi.com betaler til klager tapt arbeidsfortjeneste med tilsammen kr 8 855.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)