

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (17.07.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager informerer om at de ikke får kontakt med Kiwi.com, og at de ikke har mottatt utbetaling.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til nye flybilletter og hotellkostnader grunnet reise som ikke var gjennomførbar av reisebyrå.

Dato

02.04.2024

Saksnummer

2023-01183

Tjenesteytere

Qatar Airways

Wizz Air

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde den 7. juli 2022 bestilt følgende flyreise gjennom Kiwi.com:

Wizz Air - Torp-Bucuresti - kl. 09:40-kl. 13:40 - 13. juli 2022

Qatar Airways - Bucuresti-Doha - kl. 17:15-kl. 21:45 - 13. juli 2022

Pakistan International Airlines - Doha-Islamabad - kl. 02:15-kl. 07:35 - 14. juli 2022

Turkish Airlines - Islamabad-Istanbul - kl. 05:15-kl. 09:10 - 16. august 2022

Turkish Airlines - Istanbul-Oslo - kl. 14:05-kl. 16:50 - 16. august 2022

Klager fikk kun reiseruten og ikke flybillettene med flynummer. Kiwi.com sendte klager e-post om at det var en forsinkelse med flybillettene den 7. juli 2022. Klager kunne ikke logge inn på nettsiden til Kiwi.com siden de ikke hadde en reise via Kiwi.com. Klager fikk videre beskjed om at Kiwi.com jobbet med bestillingen den 12. juli 2022.

Klager forsøkte å kontakte Kiwi.com via e-post og kontaktskjema på nettsiden, men hørte ikke noe tilbake fra Kiwi.com.

Klager ringte Qatar Airways for å bekrefte at han var registrert på flyet Bucuresti-Doha den 13. juli 2022. Klager fikk bekreftet dette. Klager fikk beskjed om at han skulle få flybilletten videre når han ankom Torp lufthavn.

Klager ankom Torp lufthavn og fikk beskjed om at han skulle få skrevet ut boardingkort for videre reise i Bucuresti. Klager fikk reist fra Torp til Bucuresti og håpet å kunne motta hjelp fra Qatar Airways for videre reise fra Bucuresti.

Klager ankom Bucuresti den 13. juli 2022 og hadde ca. 3 timer og 5 minutter før avgang til Doha. Qatar Airways fant ikke klager i systemet deres. Det viste seg at flybilletten videre var kansellert og det var uvisst hvorfor. Klager forsøkte å kontakte Kiwi.com igjen, men hørte ingenting fra reisebyrået.

Qatar Airways sa at klager måtte kjøpe nye flybilletter. Klager gjorde dette:

QR222 (operert av Qatar Airways) - Bucuresti-Doha - kl. 17:15-kl. 21:45 - 14. juli 2022

QR614 (operert av Qatar Airways) - Doha-Islamabad - kl. 02:20-kl. 07:50 - 15. juli 2022

De nye flybillettene kostet 867 EUR. Den nye reisen gikk ikke før dagen etter. Klager kjøpte derfor også hotell for 617,57 RON.

Den 18. juli 2022, da klager hadde ankommet Islamabad og vært der i tre dager, fikk klager beskjed fra Kiwi.com om at de hadde problemer med reisen fra Torp til Islamabad. Det var tekniske årsaker som førte til at Kiwi.com ikke kunne booke turen. Kiwi.com refunderte deretter klagers opprinnelige flybilletter på 12 858,98 NOK.

For å komme seg hjem igjen måtte klager kjøpe nye returbilletter:

PK233 (operert av Pakistan International Airlines) - Islamabad-Dubai - kl. 01:10-kl. 03:45 - 25. august 2022

PC741 (operert av Pegasus Airlines) - Dubai-Istanbul - kl. 04:50-kl. 08:35 - 26. august 2022

PC1273 (operert av Pegasus Airlines) - Istanbul-Oslo - kl. 10:45-kl. 13:40 - 26. august 2022

De nye returbillettene kostet 2 987 NOK + 7 049 NOK, totalt 10 036 NOK.

Klager krever totalt 22 960 NOK for nye flybilletter til både utgående reise og returreise, samt hotellkostnader

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Pakistan International Airlines har, tross oppfordring, inngitt tilsvar til nemnda.

Wizz Air har, etter fristen, inngitt tilsvar til nemnda.

Wizz Air bekrefter at flyvningen W6 3216 Torp-Bucuresti ble forsinket med 25 minutter. Forsinkelsen gir ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Qatar Airways har, etter fristen, inngitt tilsvaret til nemnda.

Qatar Airways har ingen informasjon i deres daglige flyrapport om kunden.

Etter å ha sjekket flyregistrene deres, kan de bekrefte at kundens navn ikke var på listen over bookede kunder for QR222/13.07.2022 (denne listen over bookede kunder lagres før flyreisen hver dag).

Kunden ble sjekket inn og ble også synlig i listen over bookede kunder på QR222/14.07.2022. Kunden ble sjekket inn og reiste med ETKT som kunden delte i e-posten sin (som ble utstedt i OSL, derfor ble opprinnelig billett brukt).

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. Verken Kiwi.com eller Pakistan International Airlines har, tross oppfordring, inngitt tilsvaret til nemnda. Klagers anførsler legges derfor til grunn.

Spørsmålet er om Kiwi.com er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag, fordi de solgte en reise som ikke var gjennomførbar.

Vilkårene for erstatning er:

- a. ansvarsgrunnlag
- b. et økonomisk tap
- c. adekvat årsakssammenheng

Etter nemndas syn hadde klager inngått en avtale med Kiwi.com om at klager skulle fraktes hele veien fra Torp til Islamabad, via Bucuresti og Doha.

Klager fikk kun reiseruten og ikke flybillettene med flynummer. Kiwi.com innrømmet at det var forsinkelser med klagers flybilletter før avreise, men løste ikke problemet. Kiwi.com har ikke fremmet noe tilsvaret som dokumenterer et annet hendelsesforløp. Nemnda legger med dette klagers beskrivelse av hendelsesforløpet til grunn.

Klager fikk ikke gjennomført reisen, og Kiwi.com har misligholdt avtalen.

Nemnda mener at Kiwi.com er ansvarlig for klagers tap på erstatningsrettslig grunnlag. Det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet, klager har lidt et økonomisk

tap (kjøp av nye flybilletter til utgående reise og returreise og hotellkostnader) og det foreligger årsakssammenheng mellom klagers økonomiske tap og uaktsomheten til Kiwi.com. Årsakssammenhengen er ikke fjern, avledet eller upåregnelig.

Utgangspunktet er at skadelidte skal ha erstatning for den positive kontraktsinteressen, det vil si at skadelidte skal settes i samme økonomiske situasjon som om opprinnelig avtale hadde blitt gjennomført.

Klager har krevd 22 960 NOK. Klager skal ikke reise gratis. Utgiftene til den opprinnelige billetten som allerede er refundert kommer til fradrag. Klager har dermed krav på 22 960 NOK - 12 858,98 NOK = 10 102 NOK.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Kiwi.com dekker klagers økonomiske tap på 10 102 NOK.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com utbetaler 10 102 NOK til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)