

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for manglende assistanse. Hendelse knyttet til mellomlanding i booking og nektet ombordstigning.

Dato

14.02.2022

Saksnummer

2021-01392

Tjenesteytere

Kiwi.com

Qatar Airways

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klagers kone og datter skulle reise fra Oslo til Manila via Doha og Kuala Lumpur den 21. juli 2021.

Før avreisedagen hadde Qatar Airways ringt klager og informert om situasjonen i Kuala Lumpur, som var at Malaysia ikke godtok innreise for transit-passasjerer. Klager ble rådet til å ringe Kiwi.com for å fikse problemet. Klager gjorde dette, og fikk beskjed av Kiwi.com at det ikke var noe å bekymre seg for, da de ville fikse problemet. Personen i Kiwi.com som klager snakket med sa også at dette ikke var Qatar Airways sitt problem. Klager slo seg med dette til ro med at Kiwi.com ordnet opp som avtalt.

Da de skulle sjekke inn i Oslo ble de av Qatar Airways nektet ombordstigning. Kiwi.com hadde med dette ikke ordnet opp i problemet som avtalt. Klager ringte dem. De ble hverken tilbudt omruting, ombooking eller refusjon. De ble med dette overlatt helt til seg selv på flyplassen, og fikk ikke benyttet reisen. Qatar Airways la på sin side ansvaret på Kiwi.com. Klagers datter var veldig stresset, da klager allerede hadde overført transfer-papirer fra skolen i Norge til Filippinene. Klagers datter må nå stå opp kl. 01:30 for å delta på online-timer i Filippinene.

Klager krever kompensasjon og refusjon grunnet hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har anført følgende:

Passasjerene hadde bekreftede billetter Oslo-Doha-Kuala Lumpur. De har filippinske pass.

På denne tiden var det innreiserestriksjoner i Malaysia, da det ikke var noen transfer-fasiliteter på flyplassen i Kuala Lumpur. Én dag før avreise ringte Qatar Airways til kunden som et ledd i sin pre-flight screening. Passasjerene ble informert om at transfer ikke var mulig. De fikk samtidig beskjed om at de måtte ha en direktebillett fra Doha til Manila, da transfer i Kuala Lumpur ikke var tillatt. Passasjerene kunne ikke ha gått gjennom immigration på Kuala Lumpur, hentet bagasje og sjekket inn på nytt for flyvningen fra Kuala Lumpur til Manila. Kundene møtte likevel opp til innsjekk på Oslo Lufthavn neste dag uten å fikse problemet.

De øvrige forespurte tjenesteyterne har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

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.

Qatar Airways har fremmet tilsvaer og uttalt at klager ikke fikk sjekket inn, da det ikke var transfer-fasiliteter i Kuala Lumpur. Klager måtte derfor fått endret billettene sine i forkant, slik at mellomlanding i Kuala-Lumpur ble unngått. Nemnda mener dette ikke kan anses som en nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 sin forstand, da nektet innsjekk skyldtes sammensetningen av klagers reisedokumenter opp mot restriksjoner i Kuala Lumpur. .

Klager har anført at de var i kontakt med Kiwi.com dagen før avreise, og at han her fikk beskjed om at de skulle adressere problemet. Dette ble ifølge Qatar Airways ikke gjort.

Reisebyrået Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaer i saken, og har således ikke redegjort nærmere for hvorfor problemet ikke ble adressert før avreise, noe klager anfører at ble forsikret pr. telefon. Kiwi.com har etter nemndas oppfatning solgt klager en reise som ikke var teknisk gjennomførbar, og heller ikke rettet opp i problemet knyttet til bookingen i forkant av reisen, til tross for at klager tok kontakt pr. telefon. Nemnda er med dette av den oppfatning at klager har rett til å heve avtalen og få full refusjon av bookingen. Nemnda anbefaler med dette at Kiwi.com på egenhånd refunderer bookingen fullt ut til klager. Ifølge fremlagt dokumentasjon var dette 15 772,10 NOK.

Ifølge fremlagt dokumentasjon hadde klager også betalt for PCR-test og Fit-to-fly attest på 1190 NOK per person som skulle benyttes for reisen. Slik nemnda forstår det ble disse bortkastet da klager ikke fikk benyttet flybillettene. På samme grunnlag som ovenfor anbefaler nemnda med dette at Kiwi.com også refunderer disse kostnadene (totalt 2380 NOK).

Klager har i tillegg fremsatt et krav om en kompensasjon. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap bare har erstatningsrettslig vern dersom det finnes en særskilt hjemmel for dette. Nemnda kan ikke se at en slik hjemmel foreligger i dette tilfellet. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om kompensasjon for ulempen/stresset hendelsen medførte.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com refunderer klagers booking på totalt 15 772,10 NOK, samt PCR-test/fit-to-fly attest som ble tatt i forkant av reisen (2380 NOK).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)