

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Manglende informasjon fra reisebyrå om reiserestriksjoner som gjorde reisen ugjennomførbar.

Dato

16.12.2021

Saksnummer

2021-00815

Tjenesteytere

Kiwi.com

SAS

Air Macau

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybilletter hos Kiwi.com for en reise mellom Oslo og Macao, med mellomlanding i København og Shanghai. Reisen skulle finne sted den 24. november 2020 med SK459 og SK997 til Shanghai, mens flyvningen fra Shanghai til Macao var med Air Macau den 25. november 2020. Klager anfører at han gjennom bestillingsprosessen aldri fikk noen informasjon om at han måtte forlate transittområdet og dra inn til Shanghai for så å tilbringe en karanteneperiode der, selv om Shanghai ikke var endelig destinasjon for reisen. Klager anfører at han dermed hadde måttet fremskaffe to negative koronatester, både en PCR-test og en antistofftest, for å kunne reise videre, noe som var umulig å få til i løpet av oppsatt transfertid.

Klager anfører videre at han rett etter bestillingen fikk en e-post der det ikke sto noe om reiserestriksjonene. Fem minutter etter dette fikk han en ordrebekreftelse, der informasjonen var oppgitt. Dermed var billettene ubrukbare. Klager anfører at han kontaktet reisebyrået med det samme etter at han fikk ordrebekreftelsen, men fikk beskjed om at han kun ville få 10 euro i erstatning. Klager anfører at de heller ikke ville innkreve skatter og utgifter for ubrukte billetter fra flyselskapene på klagers vegne. Klager kontaktet SAS, men fikk vite at han måtte kontakte Kiwi.com. Klager anfører at han ikke har mottatt refusjon av skatter og avgifter fra SAS, selv om flyselskapet anfører at dette er refundert.

Klager krever refusjon av innbetalt beløp pålydende 19739,95 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Air Macau har inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette.

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Fremlagt dokumentasjon viser at klager, etter å ha vært i kontakt med SAS, fikk refundert den delen av reisen som er skrevet på et SAS-dokument (OSL-CPG-PVG). Slik som vedlegget viser, er beløpet refundert til det kredittkortet (MasterCard) som ble brukt ved betalingen av reisen.

Nemnda bemerker

Verken Kiwi.com eller Air Macau har inngitt tilsvaer i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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

Vilkårene for erstatning er:

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

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, legger til grunn klagers anførsler om at han aldri ble informert under bestillingsprosessen om at han måtte forlate transittområdet. Dette fordi Kiwi.com ikke har imøtegått denne påstanden. Flertallet mener derfor at Kiwi.com har opptrudd uaktsomt (ansvarsgrunnlag) ved å unnlate å opplyse om at klager måtte forlate visumfri transittsoner i forbindelse med anvendelse av billettene. Kiwi.com kunne, og burde, ha opplyst om dette i forbindelse med bestillingsprosessen slik at den reisende kunne ta dette i betraktning før kjøpet ble gjennomført.

Klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende det klager betalte for billettene. Det er også adekvat årsakssammenheng mellom reisebyråets salg av en ikke-gjennomførbart reise og klagers økonomiske tap.

Mindretallet, bransjerepresentantene, står fast ved at klager har en ekstra undersøkelsesplikt ved bestilling av reiser under pandemien. Det må forventes at det gjøres nærmere gransking av både nasjonale og internasjonale restriksjoner når man planlegger en reise under en pandemi. Med unntak av plutselig innsettelse av nye tiltak

bør man se på hva som gjaldt av restriksjoner i bestillingsøyeblikket. I dette tilfellet har klager selv bestilt en reise som ikke kunne la seg gjennomføre.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at Kiwi.com erstatter klagers tap med totalt 19 739,95 kroner. Dersom SAS' utbetaling av refunderbare skatter og avgifter gikk til Kiwi.com og Kiwi.com nå har refundert dette til klager, kan Kiwi.com gjøre fratrekk for dette beløpet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com refunderer 19 739,95 kroner til klager, eventuelt fratrullet allerede refunderte skatter og avgifter dersom Kiwi.com har utbetalt dette til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)