

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02169

Tjenesteytere

Kiwi.com

Adria Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ljubljana til Oslo via Warszawa den 19. juni 2018 kl 17.05 med ankomst kl 21.40. Billettene var kjøpt hos nettreisebyrået Kiwi.com og var med Adria Airways og Norwegian Air Shuttle. Billetten var ikke gjennomgående, men utstedt på to forskjellige billettnummer og bookingreferanser. Klager hadde også kjøpt flyplass/ "garantiservice" fra Kiwi.com som innebærer at selskapet skal bistå med ombooking, hotell etc ved forsinkelser.

Ved ankomst flyplassen i Ljubljana ble klager gjort oppmerksom på at avgangstiden var endret til kl 18.05. Flyet ble i tillegg ca 20 minutter forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse med Norwegian.

Klager ringte reisebyrået, og etter en time i kø fikk hun som svar at det ville ta 4-6 timer å få bekreftelse på omruting og hotellovernatting.

Klager som var gravid i 8. måned kunne ikke vente så lenge uten søvn. Hun viser til fremlagt legeattest. Klager tok inn på et flyplasshotell, og booket nye billetter for påfølgende dag. Først kl 00.30 mottok hun informasjon fra Kiwi.com om at hun var booket om på en flyvning via Riga neste morgen.

I klagers situasjon var det ikke aktuelt eller helsemessig forsvarlig å vente så lenge på svar fra Kiwi.com.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell kroner 1 320 og ny billett kroner 2 275.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Adria Airways har avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Ljubljana til Oslo via Warszawa den 19. juni 2018 kl 17.05 med ankomst kl 21.40. Billettene var kjøpt hos nettreisebyrået Kiwi.com og var med Adria Airways og Norwegian Air Shuttle. Billetten var ikke gjennomgående, men utstedt på to forskjellige billettnummer og bookingreferanser. Klager hadde kjøpt "flyplass/garantiservice" fra Kiwi.com som innebærer at selskapet skal bistå med ombooking, hotell etc ved forsinkelser.

Ved ankomst flyplassen i Ljubljana var avgangstiden endret til kl 18.05. Flyet ble i tillegg ca 20 minutter forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse med Norwegian.

Flyet var mindre enn to timer forsinket i forhold til opprinnelig reiserute.

Klager har ikke krevet standarderstatning, og det ville hun heller ikke hatt krav på med en forsinkelse på mindre enn to timer.

Klager reiste på separate billetter, men antagelig fordi hun hadde kjøpt "flyplass/garantiservice" fra Kiwi hun fikk likevel tilbud om ny flybillett og hotell for natten fra Kiwi.com. Dette ble først bekreftet etter klokken 00:30 og ville ifølge klager medført en total forsinkelse på nesten 16 timer i forhold til opprinnelig ankomsttid til Oslo på grunn av reiseruten med en lang mellomlanding. Klager var gravid i åttende måned og anså det som uansvarlig å vente så lenge på å få tatt inn på et hotell for å sove, også fordi de nye billettene hadde avgang tidlig dagen etter, og hotellet Kiwi kunne tilby medførte et stykke å reise fra flyplassen. Klager ordnet på grunn av disse forholdene selv nye billetter som medførte en forsinkelse på 12 timer og hotell.

Hun krever refusjon av utgifter til hotell kroner 1 320 og ny billett kroner 2 275.

Ettersom klager reiste på separate billetter og forsinkelsen var på mindre enn to timer, er nemnda av den oppfatning at klager i utgangspunktet ikke har krav på erstatning i dette tilfellet. Klager var høygravid, og det er lett å forstå at dette var en stor utfordring for henne. Om man imidlertid velger å reise i en sånn tilstand, gjør man det i utgangspunktet på egen risiko. Man kan ikke vente at flyselskapet skal bære et større ansvar enn ellers, utover å være behjelpelig og ta hensyn så langt det lar seg gjøre.

Spørsmålet for nemnda blir etter dette om Kiwi.com oppfylte sine forpliktelser etter den "flyplass/garantiservice" klager hadde kjøpt som et tilleggsprodukt til flybilletten.

Nemnda behandler klager på passasjerers rettigheter i medhold av luftfartslovgivningen med forskrifter og avtaler om yting 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

foreliggende garantiforpliktelsen 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)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)