

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i penger istedenfor Kiwi credits.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01512

Tjenesteytere

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) kjøpte reise gjennom Kiwi.com. Klager bestilte ved en feil reise fra Stavanger til Antalya, men riktig reisevei skulle være fra Antalya til Stavanger, avreise den 31. juli 2022. Klager trykket straks kanseller da dette ble oppdaget, men klager hadde fylt inn betalingsdetaljer og bestillingen ble derfor gjennomført.

Klager tar kontakt med kundeservice og får beskjed om at han vil få refusjon i penger. Klager mottar imidlertid refusjon i form av Kiwi.com credits. Klager ber om å få en skriftlig bekreftelse på refusjon i penger, men får svar om at det ikke er mulig å refundere i penger siden klager har valgt credits.

Klager krever å få utbetalt 521 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret 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, tredje ledd. Kiwi.com har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager anfører at Kiwi.com opplyste på telefon til klager at han ville få refusjonen tilbakebetalt i penger. Kiwi.com har ikke levert tilsvaret, men har til klager opplyst at det ikke er mulig å endre refusjonsmåte når det er valgt Kiwi.com credits.

Kiwi.com har ikke svart nemnda. Når Kiwi.com ikke svarer, legger nemnda klagers forklaring til grunn om at det ble lovet at klager skulle få refundert beløpet på hans bankkonto. Nemnda mener at klager derfor har rett på refusjon av billettprisen, 521 EUR, utbetalt i penger.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com utbetaler 521 EUR til klager

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Christine Alette Benum (Widerøe)