

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2019-04547

Tjenesteytere

Kiwi.com

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Chania til Kristiansand via Athen og København den 8. oktober 2019. Reisen var kjøpt gjennom Kiwi.com.

Da klager skulle reise fra København til Kristiansand fant de ut at Kiwi.com ikke hadde booket dem på dette flyet. Klager fikk ikke noe boardingkort eller PNR-kode. Klager har anført at de heller ikke var på passasjerlisten for det aktuelle flyet. Dette ble bekreftet av innsjekkingsskranken på flyplassen. Både klager og reisefølget hadde møter i Norge neste dag, og så ingen annen mulighet enn å kjøpe nye billetter på egenhånd på samme flyvning. Klager måtte kjøpe nye billetter til 5538 DKK for å komme seg hjem, og krever at dette dekkes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har til tross for oppfordring ikke fremmet tilsvaret for Transportklagenemnda. Til klager har Kiwi.com skrevet at Kiwi.com hadde booket klager og at det ikke var noen feil fra deres side. Klager har fått tilbud om å avbestille billettene etter flyselskapets avbestillingsregler og mot et avbestillingsgebyr.

Widerøe har anført følgende:

Etter det Widerøe kan se er det tale om en reise booket gjennom Kiwi.com under to separate kontrakter. Reisen fra Chania til København er relatert til én bookingreferanse. I reisebekreftelsen klager har mottatt er det ingen bookingreferanse for den siste delen av turen fra København til Kristiansand. Da de prøvde å sjekke inn med den første bookingreferansen var ikke dette mulig.

Nemnda bemerker

Klager har rettet klagen mot reisebyrået Kiwi.com. Saken er sendt for tilsvaer til både Kiwi.com og det opererende flyselskapet for flyvningen klager ikke kom med på, Widerøe.

Kiwi.com har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Etter nemndas syn har klager inngått en avtale med Kiwi om at de skulle fraktes hele veien fra Chania til Kristiansand, via Aten og København.

Klager har anført at de ikke fikk sjekket inn på flyplassen, verken via automat eller manuelt og at de fikk beskjed om at de ikke stod oppført på passasjerlisten fra København til Kristiansand.

Kiwi.com har ikke fremmet noen tilsvaer 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) og det foreligger årsakssammenheng mellom klagers økonomiske tap og uaktsomheten til Kiwi.com. Årsakssammenhengen er ikke fjern, avledet eller upåregnelig.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Kiwi.com utbetaler 5538 DKK til klager. Dette utgjør klagers økonomiske tap.

Dersom Kiwi.com har refundert deler av de opprinnelige billettene, kommer dette til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Kiwi.com utbetaler 5538 DKK til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)