

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01381

Tjenesteytere

Kiwi.com

Turkish Airlines

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise bestilt gjennom Kiwi.com fra Oslo via Istanbul og Bangkok til Sydney den 1. november 2020, med flyselskapene Turkish Airlines og Thai Airways. Det ble mottatt beskjed om kansellering den 25. september 2020 om at flyvningen fra Bangkok til Sydney med Thai Airways var kansellert. Klager valgte da å få sin billett refundert. Klager har fått beskjed fra Kiwi.com om at hun ikke får refundert noe fra Kiwi.com da de ikke har mottatt noe fra flyselskapene.

Klager krever refundert sin billett på NOK 10718,42.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Thai Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Turkish Airlines har anført at klager har fått to separate billetter.

TK flyet (Türkish Airlines) var aldri kansellert og TK billetten ble refundert av Kiwi den 18 jan 2022. Kanselleringen av TG flyet (Thai Airways) har ingen innvirkning på TK flyet og billetten ble refundert i henhold til fare note på billetten. Klager kunne ha kjøpt en gjennomgående billett, den ville ha blitt dyrere, men til gjengjeld ville den ha gitt mulighet til full refusjon om noen av flyene skulle bli kansellert. KIWI har solgt klager separate billetter, og det ser ikke ut som selskapet har informert kunden på en slik måte at hun forsto risikoen ved separate billetter.

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 og Thai Airways har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager sin booking var for en reise fra Oslo til Sydney via Istanbul og Bangkok. Bookingen ble gjort via Kiwi.com og flyvningene skulle utføres av flyselskapene Turkish Airlines og Thai Airways.

Basert på fremlagt bookingbekreftelse var det sammenhengende reise med Turkish Airlines fra Oslo til Bangkok (via Istanbul). Reisen videre med Thai Airways fra Bangkok med Thai Airways var på en separat billett. Det vises til Turkish Airlines sin forklaring, samt de ulike referansenumrene i klagers bookingbekreftelse hos Kiwi.com. Reisen Oslo til Sydney var dermed ikke en gjennomgående reise. Dette har betydning for klagers rettsstilling i forhold til flyselskapet, og nemnda bemerker at dette ikke kommer klart frem av reisedokumentene klager har mottatt fra Kiwi.com. Slik saken foreligger for nemnda, har nemnda ikke grunnlag for å vurdere om dette gir grunnlag for krav mot Kiwi.com etter alminnelige erstatningsrettslige regler.

Slik nemnda oppfatter saken var det kun flyvningen fra Bangkok til Sydney med Thai Airways som formelt ble innstilt/ikke opererte. Turkish Airlines har presisert at deres fly gikk som normalt. Slik nemnda ser det har klager med dette i utgangspunktet ikke rett på full refusjon av Turkish Airlines-segmentene av reisen, utover det som eventuelt er refunderbart i henhold til billettvilkårene for de aktuelle billettene.

Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap for søknad om refusjon av den ikke-refunderbare delen av reisen med Turkish Airlines. Turkish Airlines har opplyst at de har refundert sin del til Kiwi.com. Basert på klagers opplysninger, legger nemnda til grunn at dette beløpet ikke er videre betalt til klager. Nemnda anbefaler at dette gjøres straks.

Spørsmålet er videre om klager har rett på refusjon av reisen med Thai Airways.

Kansellering fra flyselskapet sin side gir rett på full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. EU-forordning 261/2004 får imidlertid bare anvendelse for flyvninger innen EU-/EØS-området samt flyvninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat, eller fra en tredjestat til EU-/EØS-området hvis det «utførende luftfartsselskap, for flyvningen er et EF-luftfartsselskap» jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Flyvningen som ble innstilt (Bangkok-Sydney) gikk fra en tredjestat utenfor EU/EØS-området med et ikke EF-flyselskap (Thai Airways). EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter kommer med dette ikke til anvendelse. Nemnda kan derfor ikke anbefale medhold med hjemmel i EU-forordningen.

Spørsmålet blir da om klager har rett på refusjon på annet rettslig grunnlag.

Etter nemndas syn har klager her et krav på refusjon på avtalerettslig grunnlag. Klager har kjøpt en tjeneste som ikke er levert.

Nemnda anbefaler derfor at Thai Airways (leverandøren av selve flytjenesten) refunderer den ubenyttede flybilletten mellom Bangkok og Sydney fullt ut. Dersom refusjonen skulle skje via Kiwi.com anbefales reisebyrået å refundere videre til klager omgående.

Nemnda vil til slutt bemerke at klager i sin korrespondanse med Kiwi.com også har krevd refundert en ombookingsavgift. Slik nemnda oppfatter korrespondansen mellom klager og Kiwi.com er det uenighet vedrørende denne avgiften. Kiwi.com skriver at klager ombooket reisen ved å betale denne avgiften, og at den ikke er refunderbar. Klager skriver på sin side at ombookingen aldri var vellykket. Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. I tråd med klagers fremstilling legges det derfor til grunn at de har tatt betalt for en tjeneste som ikke ble levert. Det anbefales derfor at Kiwi.com refunderer gebyret til klager med 1472,23 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer den ubenyttede billetten med Thai Airways.

Kiwi.com og Turkish Airlines anbefales i fellesskap å refundere det som måtte være refunderbart av klagers billett med Turkish Airlines.

Det anbefales at Kiwi.com refunderer ombookingsgebyr til klager med 1472,23 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)