

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Nektet ombordstigning – reiseformidler hadde kansellert reisefølget sine billetter.  
Krav om erstatning for ekstrautgifter i forbindelse med omlegging av reise.

### Dato

04.07.2024

### Saksnummer

2023-02486

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Qatar Airways

Air India

## Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 passasjerer) kjøpte en reise fra Oslo til Brisbane fra Kiwi.com med planlagt avreise 10. juli 2023.

Klagers opprinnelige reiserute så slik ut:

Segment 1: 10. juli 2023 QR176 Oslo – Doha kl. 15:45 – 23:15

Segment 2: 11. juli 2023 QR944 Doha – Singapore kl. 08:25 – 21:25

Segment 3: 12. juli 2023 TR280 Singapore – Densapar kl. 07:10 – 09:50

Segment 4: 12. juli 2023 VA48 Densapar – Brisbane kl. 15:20 – 23:05

Klager møtte opp på Gardermoen 3 timer før det første flyet deres skulle gå til Qatar. Klager hadde fått bekreftelse fra Kiwi.com om at alt var som det skulle (klager hadde dobbeltsjekket dette tre uker i forveien). Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen, fikk de beskjed fra personalet hos Qatar Airways om at navnene deres hadde blitt registrert, men at Kiwi.com hadde kansellert billettene som skulle stå under bookingen deres.

Klager tok derfor umiddelbart kontakt med Kiwi.com, som sa at dette var deres feil og at de skulle jobbe med saken. Klager ble bedt om å være tålmodige. Klager ventet i rundt to timer samtidig som de hadde løpende dialog med Kiwi.com, men de fortsatte å be klager være tålmodige frem til innsjekk stengte. Da tok Kiwi.com selvkritikk, ba klager om å bli værende på flyplassen, og sa de skulle tilby dem en alternativ rute.

Klager ble så tilbudt en ny reiserute som hadde avgang 07:15 neste dag. Klager fikk beskjed fra Kiwi.com om at de skulle dekke hotell og mat for forsinkelsen. Den første

forsinkelsen varte altså 15 timer og 30 min. Klager har fått rundt 1700 kr i erstatning for dette, men klager ble lovet det tredobbelte (dvs. 1700 kr per person).

Den nye reiseruten klager ble ombooket til:

Segment 1: 11. juli 2023 DY1494 Oslo – Paris kl. 07:15 – 09:40

Segment 2: 11. juli 2023 AI142 Paris – New Dehli kl. 20:25 – 08:00

Segment 3: 12. juli 2023 AI308 New Delhi – Melbourne kl. 13:45 – 06:45

Segment 4: 13. juli 2023 JQ566 Melbourne – Brisbane kl. 10:05 – 12:10

Den alternative ruten klager ble tilbudt medførte at klager måtte betale rundt 2700 kr i overvekt av bagasje fordi Kiwi.com utstedte billetter med andre bagasjebetingelser enn klager hadde i sin opprinnelige bestilling. Klager ble bedt om å sende Kiwi.com kvitteringer for overvekten for at Kiwi.com skulle kunne tilbakebetale beløpet. Klager sendte kvittering sammen med andre kvitteringer, men kravet ble avslått med begrunnelsen at Kiwi.com ikke kunne dekke noe.

På klagers ombookede reise gikk alt som det skulle frem til flyet fra India først ble forsinket i 1 time. Dette medførte at klager måtte bytte rute på den fjerde flyvningen deres fra Melbourne til Brisbane. Ombookingen kostet klager rundt 970 kr. Videre ble flyet forsinket rundt 4 timer ytterligere i India, og forsinkelsen var totalt på 5 t og 15 min. Klager ble informert om at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. Forsinkelsen var egentlig Air Indias feil. Klager ble imidlertid fortalt at de ikke kunne klage til Air India fordi reisen ble bestilt gjennom Kiwi.com. Alt i alt ble klager likevel tilstrekkelig forsinket på den første forsinkelsen som skyldtes Kiwi.com slik at de har krav på mer i erstatning enn det de har fått.

Andre ombooking klager mottok ved forsinkelsen i India:

Segment 3: 12. juli 2023 AI308 kl. 19:00 – 12:00

Segment 4: 13. juli 2023 JQ573 Melbourne – Brisbane kl. 15:05 – 17:10

Klager krever kompensasjon for tapt ferietid, samt dekning av ekstraavgifter til ombooking, mat- og drikkeavgifter og bagasjeovervekt. Avgifter til hotellovernatting oppgir klager å ha fått dekket av Kiwi.com.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Verken Kiwi.com eller Air India har inngitt tilsvaret til nemnda til tross for oppfordring og påminnelse om dette.

Qatar Airways har anført:

Billettene ble bestilt gjennom et reisebyrå, og vi kan se at flyvningen gikk til riktig tid. Dersom kundene ønsker å kreve refusjon, må dette gjøres gjennom samme reisebyrå.

## Nemnda bemerkjer

Nektet ombordstigning:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det «utførende flyselskapet» i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem standarderstatning i samsvar med forordningens artikkel 7.

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Klager har dokumentert at de hadde flybilletter fra Oslo til Paris til Qatar Airways sin flyvning QR176 med avreisedato 10. juli 2023. På Gardermoen ble de avvist ved innsjekk av personalet til Qatar Airways. Klager ble her fortalt at navnet deres hadde blitt registrert, men at Kiwi.com hadde kansellert billettene som skulle ha stått under bookingen deres. Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning fordi Kiwi.com hadde kansellert billettene deres.

Nemnda mener Qatar Airways hadde rimelig grunn til å avise klager ved innsjekk fordi klager ikke hadde gyldige billetter til flyvningen. Selskapet er derfor i utgangspunktet ikke ansvarlig for den nektede ombordstigningen.

Nemnda har vurdert om det er grunnlag for å identifisere flyselskapet med Kiwi i denne sammenheng, slik det gjøres i andre sammenhenger. Det vises til praksis om manglende kommunikasjon til passasjerer om kanselleringer av flyreiser hvor flyselskapet har blitt holdt ansvarlig når billettformidleren ikke har gitt beskjed vidare til passasjerer, jf. EU-domstolens dom C-302/16, og saker hvor flyselskap vært holdt ansvarlig ved manglende formidling av betaling, jf. f.eks. FLYKN-2023-2174.

Under tvil finner nemnda likevel ikke grunn til å holde flyselskapet ansvarlig i denne saken.

Krav om utgiftsdekning

:

Klager ble etter det opplyste ombooket til nye flyvninger av Kiwi.com, og klager forteller at de har fått hotellovernatting dekket av Kiwi.com med 1700 NOK.

Klager har fremlagt kvitteringer for middag under ventetiden etter ombookingen og frokost den påfølgende morgenen på totalt 2065 NOK. Klager har også fremlagt kvittering på 375 AUD betalt i bagasjeovervekt på grunn av at den alternative ruten

klager ble ombooket til fra Kiwi.com var med andre bagasjebetingelser enn klager hadde i sin opprinnelige bestilling.

Klager har fremlagt dokumentasjon fra chat med Kiwi.com sin kundebehandler der Kiwi.coms kundebehandler uttaler følgende «Thank you so much for getting in touch about this. I would like you to know that since it was our mistake. Just send us the receipt for the baggage and for the meal from the hotel and we will refund it»

Nemnda anbefaler at Kiwi.com dekker klagers dokumenterte utgifter til middag og frokost under ventetiden på 2065 NOK, samt dekker klagers utgifter til bagasjeovervekt på 375 AUD i tråd med det Kiwi.com har lovet. Nemnda nevner for ordens skyld at Kiwi.com uansett vil være erstatningsansvarlig for klagers økonomiske tap knyttet til den nektede ombordstigningen på grunn av uaktsomheten ved sletting av klagers billettreservasjon.

Løfte om kompensasjon

:

Klager har anført at de ble lovet 1700 kr i erstatning per person for forsinkelsen fra Kiwi.com. Kiwi.com har ikke kommentert dette. Det fremgår av den vedlagte korrespondansen med Kiwi.com at Kiwi.coms kundebehandler skriver «I refunded you 150 EUR for all passenger» til klager. Nemnda kan ikke se at Kiwi.com med denne uttalelsen har lovet å betale 1700 kr per person.

Krav som følge av forsinket flyvning fra New Dehli til Melbourne:

Standarderstatning

Nemnda legger til grunn at det dreier seg om en gjennomgående reise, jf. bl.a. EU-domstolens avgjørelse C-436/21 (American Airlines). Det følger av denne avgjørelsen avsnitt 31 at artikkel 2, litra h), i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes slik at begrepet »direkte tilsluttede flyforbindelser« omfatter et transportforløp bestående av flere flyvninger, som ivaretas av forskjellige flyselskap, som ikke er forbundet med hverandre med et særlig rettslig forhold, når disse flyvninger har blitt satt sammen [kombineret] av et reisebyrå, som har fakturert en samlet pris og utstedt en samlet billett for denne reisen, slik at en passasjer ved avgangen fra en lufthavn beliggende på en medlemsstats område, som utsettes for en lang forsinkelse ved ankomsten til den siste flyvningens bestemmelsessted, kan påberop seg retten til erstatning i henhold til forordningens artikkel 7.

Det er på det rene at klager ankom det endelige bestemmelsesstedet (Brisbane) mer enn 4 timer forsinket. Verken Air India eller Kiwi.com har inngitt tilsvaret. Det er ingen opplysninger i saken som tilsier at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor krav på standarderstatning med 600 EUR per passasjer.

Etter nemndas syn er det Air India som er ansvarlig for denne erstatningen.

### Serviceavgift

Klagers flyvning fra New Dehli til Melbourne med Air India, AI308, ble forsinket med 5 timer og 15 minutter. Klager måtte derfor endre den neste flyvningen deres fra Melbourne til Brisbane og betale serviceavgift på 970 NOK til Kiwi.com for endringen.

I henhold til Luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Flertallet - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - viser til at det ikke er omtvistet at forsinkelsen var ansvarsbetingende. Videre mener flertallet at serviceavgiften som på grunn av forsinkelsen måtte betales for omlegging av den siste etappen på klagers sammenhengende reise, er et direkte og påregnelig tap som følge av forsinkelsen. Air India er derfor ansvarlig for avgiften på kr 970.

Nemndas mindretall – bransjerepresentanten – viser til at flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til separate flybilletter som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse eller kansellering. Mindretallet mener at et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Mindretallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i et slikt tilfelle, jf. FLYKN-2022-01594.

### Krav om kompensasjon for tapt ferietid:

Klager krever videre kompensasjon for tapt ferie. Dette er et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap.

Når det gjelder adgangen til å utmåle erstatning for ikke-økonomisk tap har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet - nemndas ledern og bransjerepresentanten - mener at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis i utgangspunktet kun erstatning for økonomisk tap. Verken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen inneholder en særskilt hjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den oppfatning at luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 gir en særskilt hjemmel for ulempeerstatning. Det vises i denne forbindelse til mindretallets vurdering i FLYKN-2022-1813/2022-01813, med henvisning til blant annet C-63/09 «Clickair». Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn er det ikke nødvendig for mindretallet å angi en erstatningssum.

Vedtaket er truffet med dissenser slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Kiwi.com erstatter klagers utgifter til middag og frokost på 2065 NOK, og dekker klagers utgifter til bagasjeovervekt på 375 AUD.

Transportklagenemnda anbefaler videre at Air India betaler standarderstatning til klager med 600 EUR per passasjer.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)