

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter og hotell ved forsinkelse.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04619

Tjenesteytere

SAS

Kiwi.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter hos Kiwi.com for reise den 24. juni 2019 Alta - Oslo - Düsseldorf - Praha - Kosice. De to første etappene var med SAS og de to siste med Czech Airlines. SAS-flyet til Düsseldorf var forsinket med 1 time og 49 minutter og klager rakk derfor ikke flyet videre til Praha. Han fikk ikke ordnet med nye flybilletter der og da på kvelden. Han tok inn på hotell og bestilte nye flybilletter med LOT Polish Airlines for reise Düsseldorf - Warszawa - Kosice dagen etter.

Ved klage til Kiwi.com fikk klager kun refundert kr. 173,86. SAS avviste klagers krav om erstatning og viste til at de ikke har ansvar for utgifter som er påløpt etter ankomst til endelig destinasjon i henhold til billetten med SAS.

Klager krever utgiftene til hotell, NOK 1890, og nye flybilletter, NOK 2305, erstattet, alternativt standarderstatning for forsinket ankomst, jf. EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en SAS-billett fra Kiwi.com for reise den 24. juni 2019 fra Alta via Oslo til Düsseldorf med planlagt ankomst kl. 18.50. SK818 fra Oslo til Düsseldorf ankom kl. 20.01, en time og 11 minutter forsinket. Kontrakten med SAS var for reise fra Alta til Düsseldorf og det er her SAS' ansvar ender. Det vises til bestillingshistorikken (PNR) der det fremgår at reisen med SAS var en separat bestilling. Klagers reise videre var på en annen og separat billett. Klager hadde bare 1 time og 10 minutter i mellomlandingstid på flyplassen i Düsseldorf. Dette er ikke tilstrekkelig tid når man har kjøpt separate billetter. Hadde klagers reise vært kjøpt som en billett for hele reisen, så ville han hatt rett til fri omruting når han ikke rakk sin videre forbindelse.

SAS har ikke kjennskap til om eller hvordan Kiwi.com informerer sine kunder om risikoen ved å bestille separate billetter.

På bakgrunn av ovenstående kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om erstatning.

Kiwi.com har i det vesentlige anført:

Kiwi.com er et tsjekkisk selskap og aksepterer ikke at Transportklagenemnda er riktig klageorgan for denne klagen i Norge. Kiwi.com viser til deres vilkår artikkel 16 der det fremgår at det er EU's ODR (Online Dispute Resolution)-plattform som skal benyttes eller en klage til Czech Trade Association. Et alternativ er også å klage til Forbruker Europa i Norge.

Før klager fullførte sin bestilling på Kiwi.com krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å lese og sette seg inn i flyselskapenes regler og vilkår samt Kiwi.coms regler og vilkår.

Kiwi.com tilbyr sine kunder å kombinere flyvninger med ikke-samarbeidende flyselskap; virtual interlining. Dette innebærer en risiko dersom det oppstår uregelmessigheter slik som i denne saken. Kiwi.com tilbyr imidlertid kundene sine å kjøpe en garanti, The Kiwi.com Guarantee, som skal beskytte kjøperne mot kanselleringer, forsinkelser og ruteendringer og gir kunden mulighet til en fri omruting eller refusjon av ubrukte billetter. Det vises til vilkårenes artikkel 4 og 5.

Klager har blitt informert om risikoen ved å kjøpe separate billetter i Kiwi.coms regler og vilkår.

Kiwi.com kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager hadde en separat billett med SAS fra Alta via Oslo til Düsseldorf der klager landet en time og 11 minutter forsinket. Forsinkelsen med SAS gir således ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Nemnda mener videre at SAS ikke er ansvarlig for klagers tap grunnet mistet videre forbindelse etter luftfartsloven § 10-20. Dette fordi klager ikke hadde bestilt en

gjennomgående billett, og klager kun hadde 1 time og 10 minutter til flybytte i Düsseldorf. Ettersom billetten ikke var gjennomgående, måtte klager på 1 time og 10 minutter rekke blant annet å hente ut sin bagasje, sjekke inn på nytt, komme seg til gate og nå boarding.

Transportklagenemnda er hjemlet i forskrift gitt av Samferdselsdepartementet og er utpekt som klageorgan for passasjerrettigheter i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 16. Nemnda består av en nøytral juridisk leder, samt representanter for både tjenesteytere og passasjerinteresser. I henhold til Transportklagenemndforskriften § 1-7 er ethvert flyselskap som flyr i, til eller fra Norge, samt reisebyråer og andre som har forpliktelser i medhold av lov, forskrift eller avtalebestemmelser innen for luftfartslovgivningens område, underlagt klagenemndas kompetanse. Kiwi.com har solgt en reise fra Norge til en norsk forbruker og er således underlagt klagenemndas kompetanse.

Nemnda mener at Kiwi.com heller ikke er ansvarlig for klagers tap i dette tilfellet. Klager var av Kiwi informert om risikoen ved å kjøpe separate billetter, og som lagt til grunn over mener nemnda at klager selv har beregnet for lite tid til flybytte i Düsseldorf. Det er ikke dokumentert at klager benyttet seg av muligheten til å kjøpe garanti mot forsinkelse fra kiwi.com. Kiwi.com har ikke opptråd uaktsomt i denne saken.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)