

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å skrive ut boardingpass.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1337/15F

### Tjenesteyter

Ryanair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Palma til Barcelona. Klager fant ingen innsjekkingsautomat på flyplassen. Han henvendte seg til bagasjeskranken hvor en ansatt spurte etter boardingpasset. Dette hadde ikke klager skrevet ut, og han ble bedt om å betale 46 euro for at Ryanair skulle å skrive ut boardingpasset på flyplassen.

Klager har mottatt en e-post fra Ryanair hvor det står «ikke glem å sjekke inn online», ut fra dette så har ikke klager skrevet ut noe da det ikke fremgår at man må.

Klager mener at det er urimelig å betale 46 euro for å skrive ut boardingpasset og at Ryanair har villedende markedsføring i sine regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair sender ut to dager før påbegynt flyvning en påminnelse om sjekk inn og at boardingpasset må skrives ut eller alternativt lastes ned det via mobil applikasjonen. Det blir i tillegg sendt ut en sms om passasjerer fortsatt ikke har sjekket inn en dag før avreise. Det har blitt sendt en sms og e-post til klager hvor det blir påminnet om sjekk inn.

Klager har ikke sjekket inn online og derfor ble han avkrevet et gebyr på 45 euro.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

I henhold til Ryanairs vilkår må alle passasjerer sjekke in online og skrive ut boardingkort, med mindre de bruker ombordstigningskort på mobil. Dersom man ikke sjekker inn online må man betale et gebyr på 45 euro. Sjekker man inn online, men unnlater å skrive ut boardingkortet, må man betale et gebyr på 15 euro, jf. vilkårene punkt 6.2.2. Vilråene er lett tilgjengelige på Ryanairs hjemmesider, og må aksepteres for å få bestilt billett.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke sjekket in online. Han måtte således betale et gebyr på 45 euro. Gebyrets størrelse fremgår av Ryanairs gebyrtabell.

Klager har fremlagt en kvittering der det fremgår at han betalte 46,37 euro. Det synes som om merverdiavgift er lagt til gebyret. Det fremgår ikke av tabellen at man må betale merverdiavgift (VAT) på gebyret, og nemnda er av den oppfatning at passasjerene da må kunne regne med at eventuell merverdiavgift er inkludert. Etter nemndas vurdering kan Ryanair ikke kreve gebyr ut over det som er angitt i gebyrtabellen. Nemnda anbefaler således at Ryanair refunderer 1,37 euro.

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair refunderer 1,37 euro.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*