

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (18.04.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ryanair vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dobbeltbooking.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-01969

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) skulle reise t/r Torp-London den 29. april 2022. Reisen ble bestilt gjennom reisebyrået Gotogate og kostet 5 440 NOK. Da klager ankommer Torp flyplass, får klager beskjed om at bookingen ikke var gyldig hos Ryanair som skulle stå for flyvningen. Klager opplyser at de ikke sto på passasjerlistene, og at bookingnummeret ikke eksisterte hos Ryanair. Klager oppsøkte servicekontor og Ryanairs helpdesk på flyplassen, men fikk igjen beskjed om at bookingen ikke eksisterte.

Klager kunne ikke komme med flyet med mindre de booket nye flybilletter, hvilket de endte opp med å gjøre. Disse nye flybillettene ble bestilt direkte gjennom Ryanair og kostet 5 927,22 NOK. Dette førte til at klager fikk reise Torp-London den 29. april 2022, men måtte betalte dobbelt for samme reise - først til Gotogate, deretter til Ryanair.

Klager krever refusjon av nye billetter som ble kjøpt da originale billetter ikke var gyldige hos Ryanair.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har bekreftet at det ble opprettet en bestilling den 19. mars 2022 som skulle ta klager fra Torp-London den 29. april 2022. Ryanair fant ingen andre bookinger på systemet deres. Videre skriver de at de ikke er i stand til å bevise at bookinger gjennom reisebyrå ikke finnes. Ryanair anbefalet klager å kontakte reisebyrået Gotogate og nektet å refundere billettene.

Gotogate har også bekreftet at det ble opprettet en bestilling på deres nettsider den 19. mars 2022 som ikke hadde noen mangel. Gotogate skriver videre at det fremgår tydelig at bookingen ble skapt og betalt videre fra Gotogate til Ryanair UK. Gotogate var i kontakt med operatøren for det globale bookingsystemet Tripstack for å undersøke eventuelle feil. Informasjonen Gotogate fikk var at det kanskje kunne være et problem som hadde oppstått på Torp flyplass da Ryanair søkte etter klagers billetter for en flyvning med Ryanair (FR) og ikke Ryanair UK (RK) som klager faktisk skulle reise med.

Gotogate skriver derfor at de ikke bør holdes ansvarlig for en feil fra flyselskapet Ryanair. Gotogate hevdet Ryanair søkte etter klagers billetter med feil flyselskap og på grunn av dette nektet klager ombordstigning på flyet.

Nemnda bemerkar

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Dette er imidlertid ikke det springende punkt i denne saken.

I motsetning til saker der klager på egen hånd dobbeltbooker pga. mistanke om at første booking ikke var gyldig, oppstod først problemet her da klager møtte opp på Torp flyplass. Både Ryanair og Gotogate har bekreftet at klager hadde opprettet en bestilling den 19. mars 2022 som skulle ta klager fra Torp-London den 29. april.

Spørsmålet i denne saken er hvem som er ansvarlig for dobbeltbooking av klagers reise fra Torp-London: klageren, RyanAir eller Gotogate.

Ut ifra opplysningene tilsendt i saken, finner nemnda det sannsynlig at det ikke var noe problem med den opprinnelige bookingen til klager. Nemnda finner det sannsynlig at problemet skyldtes en feil fra Ryanair da de skulle søke etter klagers booking med Ryanair (FR) og ikke Ryanair UK (RK). Da klager ikke skulle reise med flyselskapskode Ryanair (FR), må dette være en feil fra flyselskapet hvor Ryanair står nærmest til å ta ansvar. Klager kan ikke bebreides for hendelsesforløpet. Nemnda mener derfor at Ryanair skal refundere klager for de nye billettene. Dersom Ryanair mener at det er byrået som er ansvarlig, så kan Ryanair evt søke regress der.

Nemnda mener også at klager her i realiteten er nektet ombordstigning, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 4 og har da rett på standarderstatning etter artikkel 7 med 250 Euro pr passasjer, totalt 750 Euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standardkompensasjon med 750 Euro, samt refunderer 5 927,22 NOK for de nye flybillettene.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)