

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til nye flybilletter som følge av kansellering/ruteendring. Ikke gjennomgående billett.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-00871

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

2. juli 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1397 fra Oslo til London og videre derfra med FR8976 til Alicante. Klager hadde kjøpt billettene hos Kiwi.com, og de to flyvningene hadde ulike bestillingsnummer (PNR). Klager og medpassasjeren hadde således ikke en gjennomgående billett.

Flyvningen FR1397 ble imidlertid kansellert, og det er anført at klager først fikk vite om kanselleringen samme dag som avreise, 2. juli 2018. Klager kjøpte da nye flybilletter til seg selv og medpassasjeren med SAS fra Oslo til Alicante, med avgang samme dag.

Klager krever standarderstatning på 250 euro pr. person, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av utgifter til nye flybilletter på totalt 11708 kroner som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at flyvningen FR1397 fra Oslo til London med avgang 2. juli 2018 ble kansellert. Ryanair bekrefter at passasjerene ble varslet om kanselleringen mer enn 14 dager på forhånd. Det vises til vedlagt dokumentasjon på dette.

Klager mottok refusjon av kostnadene for den kansellerte reisen. Dette beløpet ble ført tilbake på det aktuelle betalingskortet 19. juli 2018.

Siden passasjerene ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager på forhånd, er Ryanair av den oppfatning at klager ikke har rett på standarderstatning eller refusjon av andre kostnader i dette tilfellet.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysningene til grunn at flyvningen FR1397 fra Oslo 2. juli 2018 ble kansellert som følge av en ruteendring. De fleste flyselskaper forbeholder seg retten til ruteendring, og Ryanair hadde anledning til å kansellere flyvningen.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom i saken C-302/16.

Billettene var her kjøpt gjennom et reisebyrå, Kiwi.com, og kommunikasjon mellom flyselskap og passasjer går da normalt gjennom reisebyrået. Nemnda mener at Ryanair informerte reisebyrået om endringen 10. april 2018, i god tid før toukersfristen.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen i sak C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et reisebyrå som ikke har videreformidlet beskjed om kanselleringen til passasjerene. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos reisebyrået som ikke sørget for at passasjerene ble informert.

Ryanair er etter nemndas syn derfor erstatningsansvarlig. Ettersom klager ikke hadde en gjennomgående billett, anbefaler nemnda at Ryanair utbetaler 250 euro pr. person, totalt 500 euro, til klager.

Videre kan nemnda ikke se at Ryanair har sannsynliggjort at flyselskapet har oppfylt sin plikt til å tilby klager omruting fra Oslo til London. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at totalsummen for den nye reisen Oslo-Alicante var på 11 708 kroner. Det er imidlertid kun strekningen som ble kansellert, Oslo-London, som kan kreves dekket, siden klager ikke hadde en gjennomgående billett med Ryanair. I tillegg må refusjonsbeløpet klager har mottatt, trekkes fra. Nemnda anbefaler på dette grunnlag at Ryanair utbetaler 4 502 kroner til klager for de nye flybillettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning på totalt 500 euro og refusjon av utgifter til nye flybilletter på 4 502 kroner til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)