

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (08.04.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ryanair er uenig i nemndas vurdering av saken og vil ikke følge anbefalingen gitt i vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr som måtte betales for innsjekking på flyplassen.

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2023-02628

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt tre personer, hadde billetter med Ryanair og skulle reise fra Venezia til Bari den 6. juli 2023 kl. 15.25. På avreisedagen ankom de Venezia Marco Polo Airport ca. kl. 12.30. De lette etter innsjekkingsautomater, men fant ingen. De stilte seg i kø for innsjekking ca. kl. 13.00 og nådde frem til skranken ca. 45 minutter senere. Der ble de møtt av en Ryanair ansatt som sa de måtte betale 181,50 euro for å få lov til å gå ombord i flyet. Klager hadde betalt 176,89 euro for billetter og bagasje og nå skulle altså Ryanair ha mer enn dette for at de skulle slippe ombord i flyet. Forklaringen fra vedkommende i skranken var at de skulle ha sjekket inn på nettet. Det var selvfølgelig ikke lenger mulig da de sto i skranken.

De ble stående lenge å diskutere med personen i skranken. Klager påpeker at det er svært urimelig å måtte betale det dobbelte for å kunne reise bare fordi man ikke har sjekket inn elektronisk. Ingen hadde opplyst dem om at det ville få slike konsekvenser å ikke sjekke inn elektronisk. Det forsto de først da de sto i skranken. Da leste de også e-posten som Ryanair hadde sendt dem dagen før (5. juli) med overskriften "Check in online for your trip to Bari". Fra klager bestilte reisen den 23. april hadde han mottatt 31 e-poster fra Ryanair, men ingen av dem nevnte behovet for å sjekke inn elektronisk. Klager hadde dermed ikke noe valg og betalte for innsjekking for å få reist.

Klager mener gebyret er urimelig høyt og krever beløpet på 181,50 euro refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair viser til at når man booker billetter må man lese og akseptere flyselskapets reisevilkår der det tydelig fremgår at man må sjekke inn online opptil 2 timer før avreise. Ryanair er et "self-service" flyselskap og det presiseres at det er passasjerens ansvar å sjekke inn online og skrive ut boardingpassene. Systemet er nødvendig for å overholde strenge avgangstider og frister satt av det europeiske lufttrafikksystemet.

Passasjerene får en e-post med påminnelse om å sjekke inn elektronisk. Dersom man ikke sjekker inn online, må man betale 55 euro per passasjer for å sjekke inn på flyplassen. Ryanair avviser klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemda har delt seg i et flertall og mindretall i denne saken.

Nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - viser til at det ved bestilling av en flyreise på internett er viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Likeledes er det viktig å lese informasjonen som blir sendt per e-post fra flyselskapet.

Ryanair har i sitt tilsvaret vist til sine reisevilkår generelt, men ikke fremlagt henvisning til eller kopi av den delen som omhandler vilkårene rundt innsjekking online og på flyplassen. Via linken "Ryanair Tickets" i klagers billett, finner man imidlertid selskapets reisevilkår "General Terms & Conditions". Artikkel 6 i reisevilkårene gjelder "Check-in, boarding & seating", og hvor det bl.a. heter:

"6.2.1 You must check in online at www.ryanair.com and print or download your boarding pass, unless you have a Flexi Plus ticket, in which case you can check in at the airport for free.",

og

"6.2.4 Unless you have a Plus or Flexi Plus ticket, if you do not check in online more than two hours before the scheduled departure time, you will be charged the airport check-in fee set out in our table of fees."

Klager hadde ikke en Plus eller Flexi Plus billett.

Klager mottok videre en e-post fra Ryanair den 5. juli 2023 09:41, dvs. dagen før avreise, med bl.a. følgende tekst:

"Don't forget to check in online for your trip to Bari. Alternatively, use the Ryanair app...". Videre fremgår det av e-posten: "Remember, you must check in online to avoid the €55 airport check in fee." I e-posten er det også en rute (link) med teksten "Check in".

Flertallet har forståelse for at klager er misfornøyd med det ilagte gebyrets størrelse, og at informasjonen om at et slikt gebyr kan påløpe kunne vært gitt enda tydeligere. Sett i lys av selskapets reisevilkår og påminnelsen om on-line innsjekking og eventuelt gebyr sendt per e-post dagen før avreise, kan flertallet likevel ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av gebyret han måtte betale for å sjekke inn på flyplassen.

Flertallet bemerker at klager ble avkrevd 181,50 euro for å ikke ha innsjekket på nett, dvs. 16,5 EUR mer enn varslet. Flertallet kan ikke se at det er påvist noe grunnlag for denne merutgiften, og anbefaler at dette beløpet tilbakebetales.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - viser til at Ryanair ikke fremlagt avtalevilkårene som gjaldt på avtaletidspunktet, men viser til vilkår gjeldende fra 12. mars 2024. Selskapet har heller ikke fremlagt noe som viser hvordan de informerer klart og tydelig om dette overraskende og uvanlige vilkåret i bestillingsløpet. Dette er et så tyngende og overraskende vilkår at det må særskilt fremheves før avtaleinngåelsen for at det skal kunne anses vedtatt av klager, jf. punkt 12.4 og 12.5 i Johan Giertsen, Avtaler, 3. utgave, Universitetsforlaget, 2014 s. 84. Mindretallet mener derfor at det betalte gebyret skal tilbakebetales i sin helhet.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair betaler 16,50 euro til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anna Christine Johansen (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)