

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kansellering av billetter med krav om full refusjon av betalt beløp.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

390/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om kansellering av billetter med krav om full refusjon av betalt beløp.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte fem billetter på Ryanairs internett side fra London til Oslo 28. november 2010 med FR34. Prisen for alle fem var totalt NOK 850 da han bestilte, men da han mottok kvitteringen var prisen steget til NOK 6460.

Klager krever full refusjon fra Ryanair da det ikke var dette han kjøpte.

### Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Ryanair i det vesentlige anført:

Ryanair viser til sine nettsider hvor det under vilkår står at billettene kan endres mot gebyr, men at det dessverre ikke er noen refusjon ved avbestilling.

Ryanair avviser derfor klagers krav om full refusjon og henviser han til sitt forsikringsselskap.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 25. november 2010 med svarfrist til 7. januar 2011. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Ved bestilling på internett må man gjennom flere steg der bl.a. flybillettens pris og eventuelle tillegg fremgår. Før man bekrefter bestillinger, fremkommer samlet pris på

reisen. Etter bekreftelse og betaling sendes en bestillings bekreftelse fra flyselskapet. Bestillingsbekreftelsen skrives automatisk ut på bakgrunn av de data som er registrert i bestillingssystemet.

Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen at samlet pris er 655,30 GBP. Kurs for norske kroner er oppgitt og en total pris på 6.460,55 NOK. Det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg at det sto noe annet på skjermen da klager bestilte billettene. I mangel av andre opplysninger finner nemnda ikke dette sannsynlig. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*