

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-00099

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

25. juni 2018 skulle klager reise med FR1397 fra Oslo til London og deretter videre med FR1882 fra London til Lisboa samme dag. Billetten var kjøpt hos Kiwi.com, og den var ikke gjennomgående, da det var forskjellige bestillingsnumre (PNR) for de to flyvningene. Flyvningen FR1397 ble kansellert, noe klager anfører at vedkommende ikke fikk beskjed om og først oppdaget da vedkommende ankom flyplassen på avreisedagen. Klager anfører at flyvningen sto oppført på tavlen på Gardermoen.

Klager anfører at vedkommende ikke fikk noen hjelp av flyselskapet og ikke hadde noen mulighet til å komme i kontakt med Kiwi.com. Klager opplyser videre om at vedkommende ikke hadde mulighet til å nå flyet videre fra London til Lisboa. Klager valgte dermed å kjøpe nye billetter for hele utreisen med Air Baltic fra Oslo via Riga til Lisboa med avgang og ankomst dagen etter, 26. juni.

Klager opplyser om at vedkommende har fått refundert 665,98 kroner av Kiwi.com.

Klagers representant anfører at Ryanair ikke brukte klagers e-post til å varsle om kanselleringen, og at selskapet dermed ikke kan sies å ha tilstrekkelig godtgjort at passasjerene ble opplyst om kanselleringen. Representanten viser til at bevisbyrden i slike tilfeller påhviler flyselskapet etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 4.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av utgifter til ny flybillett på 4519,23 kroner som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I likhet med mange andre flyselskaper forbeholder Ryanair seg retten til å endre flytider. Dette er det opplyst om i Ryanairs vilkår, på alle Ryanairs reiseruter og i delen om vanlige

spørsmål på nettstedet til Ryanair. Selskapet forsøker å minimere antallet flyendringer, men fra tid til annen kan det bli nødvendig å endre tidene som følge av flyplass- og lufttrafikkrestriksjoner.

Det vises til punkt 9.1.1. og 9.1.2 i artikkel 9 i Ryanairs befordringsvilkår.

Selv om Ryanair tar alle rimelige tiltak for å kontakte kundene som er berørt av en ruteendring, råder flyselskapet kunder som bestiller god tid i forveien, til å kontakte sitt lokale Ryanair bestillingskontor eller dobbeltsjekke bestillingsopplysningene på nettstedet til Ryanair før avgang.

I det aktuelle tilfellet ble passasjerens varsel mer enn to uker før reisedatoen. Klager har fått refusjon for den kansellerte billetten. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Klagers krav kan som følge av det ovennevnte ikke imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysningene til grunn at avgangen fra Oslo 25. juni 2018 ble kansellert som følge av en ruteendring. De fleste flyselskaper forbeholder seg retten til ruteendring, noe Ryanair har fremlagt dokumentasjon på at de gjør. Ryanair hadde altså 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 kjøpt gjennom et reisebyrå, Kiwi.com, og kommunikasjon mellom flyselskap og passasjer går da normalt gjennom reisebyrået. Nemnda mener at Ryanair den 10. april 2018 informerte reisebyrået om endringen, i god tid før toukersfristen. Klager har opplyst at reisebyrået ikke ga klager beskjed om kanselleringen.

I henhold til dom avsagt av EU-domstolen i sak C-302/16 er det likevel flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et reisebyrå som ikke har videreformidlet beskjed om kanselleringen til passasjerens. Flyselskapet er etter denne dommen i slike tilfeller henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerens ikke ble informert. Nemnda mener derfor at Ryanair er erstatningsansvarlig i det aktuelle tilfellet. Klager hadde ikke gjennomgående billett, og nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler 250 euro til klager.

Nemnda kan videre 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-Lisboa var på 4519,23 kroner. Kun strekningen Oslo-London kan kreves dekket. I tillegg må refusjonsbeløpet klager har

mottatt, trekkes fra. Nemnda anbefaler på dette grunnlag at Ryanair utbetaler 1594 kroner til klager for den nye flybilletten.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Ryanair utbetaler 250 euro i standarderstatning og 1594 kroner i refusjon for ny flybillett til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)