

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02620

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise t/r Torp - Tenerife 3. - 12. november 2017 for fire personer, pris kroner 19 744.

Den 27. september mottok klager en epost fra Ryanair med melding om at returen fra Tenerife den 12. november var kansellert. Han mottok tilbud om ombooking til 10. november, men det var uaktuelt for klager og hans reisefølge. Klager booket nye billetter med Norwegian, og søkte full refusjon av opprinnelige billetter med Ryanair slik han har krav på. Ryanair har kun refundert returbillettene, kroner 8 256.

Klager kjøpte nye t/r billetter (Torp - Tenerife - Torp pris kroner 23 330), da dette var mye billigere enn å kjøpe en vei (Tenerife - Torp pris kroner 24 094).

Klager krever at også utreisebillettene refunderes, kroner 11 488, eller at mellomlegget mellom nyinnkjøpte billetter og beløpet som allerede er refundert refunderes, kroner 15 074.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager hadde bestilt reise t/r Torp - Tenerife 3. - 12. november 2017 for fire personer, pris kroner 19 744. Klager fikk beskjed om at returen var kansellert. Han avbestilte da turen, kjøpte ny reise t/r med Norwegian - som var mye billigere enn å bare kjøpe en vei og benytte utreisen med Ryanair. Han ba om refusjon av hele billettprisen, men fikk bare refundert returen.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair, men selskapet har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda er av den oppfatning at klager hadde kjøpt en t/r reise, ikke to flyreiser. Denne reisen kunne ikke Ryanair levere som avtalt da returen ble kansellert. Det var da opp til klager å avbestille og kreve hele reisen refundert slik han har gjort.

På denne bakgrunn er det nemndas syn at klager bør gis medhold og at Ryanair refunderer utreisen med kr 11 488.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair betaler klager kr 11 488.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)