

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

294/12F

### Tjenesteyter

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Torp til Bergamo t/r på en billett, og en ny billett fra Bergamo til Brindisi t/r.

Ryanair kansellerte en strekning på Torp - Bergamo reisen, og refunderte hele billetten. Klager krever at Ryanair også refunderer Bergamo - Brindisi reisen, da denne billetten også var en del av klagers reiseprogram.

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair har refundert klagers billett t/r Torp - Bergamo. Ryanair kan ikke stå ansvarlig for videre transport, hverken med Ryanair eller andre transportører. Det er heller ingen refusjon etter fullført bestilling. Dette står i Ryanairs regler og vilkår.

Ryanair er et punkt til punkt selskap, og kan ikke stå ansvarlig for ikke-gjennomgående billetter.

Klager kunne før avreise endre billetten mot gebyr, men Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

### Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m., bl.a.

luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon

på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning fra Torp til Bergamo 24. juni 2012 kl. 10.20. Som følge av en ruteendring kansellerte Ryanair denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Ryanairs informasjon til grunn at Ryanair hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Som følge av ruteendringen fikk klager ikke benyttet billettene Bergamo - Brindisi t/r. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter billettutgiftene. Til fradrag kommer eventuell tidligere refusjon av skatter og avgifter for disse billettene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne refunderes billettutgiftene for strekningen Bergamo - Brindisi t/r.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*