

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

959/13F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til London Stansted den 2. juli 2013 kl. 17:15 med FR33.

Klager møtte opp i god tid ved gate og var en av de første i køen til å boarde flyet. Klager ble stoppet fordi hun bar på to håndbagasje. Klager hadde glemt å putte håndvesken sin i håndbagasjen, og gikk derfor ut av køen for å ordne dette.

Selv om klagers veske nå lå inne i håndbagasjen ble hun fortalt av innsjekkingspersonalet at hun måtte betale siden hun hadde to håndbagasje.

Da klager ikke ville godta dette, og det endte med at flyet tok av uten henne. Klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap fra Torp til London Gatwick.

Klager påpeker at hun reiste med akkurat samme håndbagasje på utreisen uten at dette skapte noen problemer.

Klager krever refusjon av ny flybillett, kroner 568, samt refusjon av togbillett fra Gatwick til Victoria togstasjon og undergrunns billett videre til hjemsted, til sammen 9,50 pund.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

I henhold til Ryanairs regler og vilkår kan du kun ta med en håndbagasje inkludert i billettprisen. Håndbagasjen skal være innenfor følgende mål: 55cm x 40cm x 20cm, og skal ikke veie mer enn 10 kilo.

Klager møtte til gate med to håndbagasje, i tillegg til dette var håndbagasjen for stor. Ryanair forbeholder seg retten til å avise passasjerer som møter med flere håndbagasje enn tillatt, eller som møter med håndbagasje som overskrider ovennevnte mål.

Klager møtte ved gate like før den stengte og hadde ikke nok tid til å omarrangere sin håndbagasje. I henhold til Ryanairs regler og vilkår skal man møte ved gate minst 30 minutter

før avgang, da gaten stenger 20 minutter før avgang. FR33 tok av i rute med 40 ledige seter om bord.

På grunnlag av ovennevnte kan Ryanair ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Ryanairs vilkår har hver passasjer rett til å ha med ett stykk håndbagasje. Håndbagasjen må ikke veie mer enn 10 kilo og ikke være større enn 55cm x 40cm x 20cm. Ryanair forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som ikke overholder dette.

Klager hadde to stykk håndbagasje da hun møtte ved gaten. Partene er enige om at hun la den ene håndbagasjen inn i den andre, slik at hun nå hadde ett stykk håndbagasje, slik reglene krever.

Det står påstand mot påstand om det ene stykk håndbagasje nå overskred vekt- og størrelsesbegrensningen. Det står videre påstand mot påstand om ompakkingen medførte at gaten var lukket før klager var klar til å gå om bord. Det er på det rene at klager møtte i god til på flyplassen, og det er på det rene at flyet reiste fra Torp med 40 ledige seter.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mer sannsynlig at det forholder seg slik klager anfører enn slik Ryanair anfører. Nemnda viser til klagers detaljerte og konsistente forklaringer. Ryanair har på sin side ikke fremlagt noen rapport eller lignende fra sitt personale som underbygger Ryanairs forklaring.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager ble nektet ombordstigning til tross for at hun hadde gyldig billett. Det gir rett til en standarderstatning på 250 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7. Klager har videre rett til refusjon av hele billettprisen, jf. artikkel 4, jf. artikkel 7.

Klager har også rett til erstatning for påførte utgifter. I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt refunderer billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.