

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og ekstrakostnader grunnet kansellering/ruteendring.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2019-04190

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) hadde bestilt flybilletter til Palma for reise den 27. september-6. oktober 2019. Flybillettene ble kjøpt på Kiwi.com. Det opererende flyselskap for flyvningene var Ryanair.

For hjemreisen den 6. oktober 2019 var reiseruten Palma-Stansted-Oslo med FR1203 på første etappen og FR1394 på andre etappen. Klager mottok den 1. juli 2019 melding fra Kiwi.com om endring på flynummer FR1394 Stansted-Oslo den 6. oktober. Ruteendringen ville medføre at de ikke ville rekke flyet sett hen til planlagt ankomsttidspunkt for det første flyet (FR1203 Palma-Stansted).

Klager anfører at i henhold til EU-forordning har en rett til full refusjon av billetten ved kansellering, og også for flyvninger som vil miste sin mening som en følge av kanselleringen. Klager tok kontakt med Kiwi.com, men mottok kun 2895 NOK i refusjon for de to flyvningene. Dette er under halve kostnadene for de to flyvningene. Klager har spurt Kiwi.com hvorfor. Ryanair har kun skyldt på sin policy.

Det er fremsatt krav om refusjon av 6676 NOK for kansellert fly minus mottatt erstatning på 2895 NOK, altså 3781 NOK. I tillegg kreves det dekket ekstrakostnader til alternativt fly. Dette kostet 12426 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Flyselskapet Ryanair har på sin side kort oppsummert anført følgende:

Ryanair beklager at kundene ikke boardet FR1203 fra Palma til London. Flyvningen ble 16 minutter forsinket. Ifølge Ryanair sine systemer boardet ikke passasjerene flyvningen. Ryanair viser til sine vilkår som klager må akseptere under bookingen. Det står her tydelig at Ryanair ikke tilbyr overføring av passasjerer eller deres bagasje til andre flyvninger, selv om flyvningene er operert av Ryanair. Det er hver kundes ansvar å besørge god nok tid på flyplassen til å rekke deres neste flyvning.

Klager har ikke rett på standarderstatning, da årsaken til at de ikke boardet flyvningen er utenfor Ryanair sin kontroll.

Ryanair bemerker at ruteendringen i dette tilfellet ble sendt passasjerene på e-post og SMS den 1. juli 2019 og 5. juli 2019, mer enn tre måneder før planlagt avgangstid. Klager fikk da beskjed om EU261. E-posten inneholdt linker for å akseptere ruteendringen, søke om refusjon og kontaktdetaljer til deres reservasjonsavdeling.

Klager valgte å ikke akseptere endringen og søkte om refusjon. Dette ble gjennomført 8. juli 2019.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet ble klager informert om endringen i juli 2019, som var mer enn to uker før avreise. Ruteendringen/kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Det fremgår av sakens opplysninger at klager ble tilbudt omruting som ville medføre en reisetid på bortimot et døgn. Dette passet ikke for klager, da de måtte rekke jobb og skole. Klager søkte derfor om refusjon av billettene. EU-forordning 261/2004 gir kun rett til ett av alternativene, omruting eller refusjon. I og med at klager mottok omrutingstilbud, men valgte refusjon, finner ikke nemnda at klager kan kreve erstatning for ekstrakostnader til nye hjemreisebilletter med et annet flyselskap i henhold til EU-forordning 261/2004. Da kanselleringen skjedde flere måneder før avgang finner nemnda heller ikke at klager har rett på erstatning for utgiften på annet grunnlag.

Retten til refusjon ved kansellering gjelder hele billetten. Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, viser til at klagers billetter har ett bookingnummer, og flertallet anser dette som en gjennomgående billett. Det er ikke gitt tilstrekkelig informasjon om at det eventuelt ikke er tale om gjennomgående billett. Reisebyrået må bære risikoen for det, da forbruker hele tiden har forholdt seg til reisebyrået og har fått delvis refusjon derfra. I og med at kanselleringen av den siste

etappen innebar at den første etappen av reisen ikke ville ha noen aktualitet for klager, mener flertallet at hele hjemreisen må refunderes.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det ikke er en gjennomgående billett, og klager derfor ikke har krav på ytterligere refusjon.

Kiwi.com har ikke levert tilsvar til nemnda. Klager har opplyst at Kiwi.com kun har refundert halve billettprisen, det vil si 2 895 kroner. Totalt var billettprisen 6 676 NOK. Fratrullet mottatt erstatning på 2 895 NOK, gjenstår det altså 3 781 NOK.

Nemnda anbefaler etter dette at Kiwi.com refunderer den resterende del av billettprisen på kroner 3 781 til klager.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Kiwi.com utbetaler NOK 3 781 til klager.

**Nemndas representanter**

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