

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at flyselskapet ikke utbetaler refusjon i henhold til vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til innsjekking på flyplassen.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-00589

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde billetter med Ryanair og skulle reise fra Gdansk til Torp Sandefjord lufthavn den 7. november 2021. Kvelden før avreise forsøkte de å sjekke inn både via app og nettsidene til Ryanair, men det fungerte ikke. De kontaktet flyselskapet, men fikk ikke noe svar verken i chatbot eller hos kundeservice. Det var heller ingen informasjon på nettsidene som kunne gi svar.

Da de sjekket inn på flyplassen måtte de betale et gebyr på 528 zloty, tilsvarende kr 1165, selv om de forklarte at det var umulig å sjekke inn via appen. Klager er kjent med at det også tidligere har vært problemer med appen og det innrømmet også innsjekkingspersonalet. Klager tror problemet har ligget rundt opplasting og godkjenning av dokumentasjon som bekrefter vaksinepass og innreiseskjema. Klager kan akseptere å betale avgift om man ikke følger godkjente vilkår ved kjøp av billett, men når appen ikke fungerer og/eller ikke godkjenner opplastede dokumenter, så er det ikke akseptabelt å måtte betale et gebyr.

Klager har ikke mottatt annet enn bekreftelser på at hennes klage og krav er mottatt av Ryanair, men ikke fått noe endelig svar.

Klager krever gebyret refundert med kr 1165.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har kun bekreftet at de vil inngi tilsvar til nemnda, men dette er ikke mottatt.

Nemnda bemerker

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, tredje ledd. Ryanair har tross oppfordring unnlatt å inngi tilsvar i saken til nemnda.

Mange flyselskap, spesielt lavpris flyselskap, krever at du har sjekket inn på forhånd. Videre er det et vanlig vilkår at man vil bli ilagt et gebyr dersom man ankommer flyplassen uten å ha sjekket inn og dermed må benytte innsjekkingsskranken på flyplassen.

Klager har opplyst at det ikke gikk an å sjekke inn via appen på grunn av gjentatte feilmeldinger, mest sannsynlig knyttet til opplasting av vaksinepass m.m. Hun var fullt innforstått med at et gebyr måtte betales dersom de ville sjekke inn på flyplassen. Klager gjorde flere forsøk på å kontakte Ryanair uten å få hjelp eller svar. Hun ble heller ikke hørt da hun forklarte situasjonen på flyplassen. Flyselskapet har ikke svart verken klager eller nemnda og nemnda legger derfor klagers opplysninger til grunn.

Nemnda finner det urimelig at klager ble belastet et gebyr siden innsjekkingssappen ikke fungerte og anbefaler at Ryanair i dette tilfelle refunderer det klager måtte betale med kr. 1165.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer gebyret til klager med kr. 1165.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)