

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0884/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Rygge - Krakow for reise 16. - 20. juli 2015.

Den 4. juni mottok klager en ruteendring som viste at returreisen fra Krakow nå gikk kl. 09:15 mot kl. 13:35 som opprinnelig bestilt. Den ene i klagers reisefølge på to valgte å avlyse reisen, og en annen kom inn. Klager fikk et navnendringsgebyr på kroner 1 012.

Klager mistet en hotellfrokost den 20. juli som følge av tidligere avgang fra Krakow. De mistet også dyrebare timer i Krakow, og de måtte ta drosje til flyplassen i stedet for buss.

Klager krever refusjon av utgifter som følge av ruteendringen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Da klager har benyttet billettene kan Ryanair dessverre ikke imøtekomme krav om noen erstatning.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

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.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas e-post av 11. august 2015 med frist til 22. september 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn

dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klager den 4. juni 2015, fikk beskjed om endret tidspunkt på hjemreisen grunnet en ruteendring.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at Ryanair hadde anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ryanair informerte om endringen mer enn to uker før planlagt flygning. Endringen gir følgelig ikke rett til en standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Endringen førte ifølge klager til at de måtte ta taxi til flyplassen mv. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at dette var en nødvendig følge av ruteendringen. Nemnda finner således ikke grunnlag for å anbefale at Ryanair erstatter klagers utgifter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting. Klagers medreisende valgte ikke å benytte seg av den nye flygningen. Han kunne da ha krevd refusjon av hele billetten. At det i stedet ble besluttet å overføre billetten til en annen, er et valg klager/medreisende foretok, og utgifter forbundet med endringen kan de etter nemndas vurdering ikke kreve dekket av Ryanair.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.