

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av endret flyavgang.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

37/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning på grunn av endret flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 19. november 2009 Haugesund - London tur/retur. Da klager prøvde å sjekke inn online kvelden før avreisen, gikk ikke det. Klager prøvde også å ta kontakt med Ryanair per telefon neste morgen, men dette lyktes ikke da kontoret ikke åpnet før kl. 10.00.

Klager gikk da inn på «mine reiser» på Ryanair.com og så at flyet hadde gått 18. november, dagen før. Klager dobbelsjekket avgangen med Haugesund lufthavn og fikk det bekreftet.

Da klager skulle reise videre fra London til Liverpool 19. november, kjøpte klager nye billetter fra Stavanger til London for å rekke sin videreforbindelse, forhåndsbestilt hotell og fotballkamp

Klager krever erstattet utgifter til nye billetter med kr 8.754.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair forbeholder seg i likhet med de fleste andre flyselskap, retten til å endre flytidene.

Det fremgår av «Terms and Conditions of Carriage», at flyselskapet kan endre avgangstider mellom reservasjonsdato og avreisedato. Ryanair ber derfor sine reisende om å oppgi e-post adresse slik at de kan bli kontaktet om det vil bli en ruteendring.

Hvis Ryanair endrer avgangstiden med mer enn tre timer, og dette ikke er akseptabelt for den reisende, og Ryanair ikke lykkes å omrute passasjerer til en avgang som er tilfredsstillende, er passasjerer berettiget til å motta en kredit voucher, eller refusjon av innbetalt beløp. Ryanair aksepterer ikke ansvar for eventuell videreforbindelse.

Ryanair vil gjøre alle rimelige forsøk på å kontakte passasjerer som blir berørt av en ruteendring.

I dette tilfellet sendte Ryanair e-post 30. juli og 3. august 2009 for å informere klager om ruteendringen, se vedlegg.

Klager benyttet seg ikke av omrutingen, så beløpet for flybilletten er refundert, kr 647.

I og med at Ryanair informerte klager om ruteendringen mer en to uker før avgang, har klagerne ikke rett til kompensasjon.

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.

Flygningen ble i dette tilfellet fremskyndet med ett døgn. Ryanair har sendt melding om dette til klagers e-post adresse. Klager benekter å ha fått denne meldingen.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, bemerker at informasjon om fremskutt reise er en særdeles viktig informasjon, og det er av denne grunn vesentlig at informasjonen gis på en betryggende måte, og at man er sikker på at informasjonen er kommet frem. Etter flertallets vurdering er det ikke tilstrekkelig kun å sende en melding på e-post uten å sikre seg at mottakeren kvitterer for å ha mottatt meldingen eller akseptert endringen. Mottakeren kan for eksempel være bortreist, meldingen kan av en eller annen grunn bli avvist av mottakerens spam-filter eller lignende.

Ryanair forsikret seg i dette tilfellet ikke om at klager hadde mottatt meldingen, og selskapet må etter flertallets vurdering bære ansvaret for følgene av dette. Klager måtte i dette tilfellet kjøpe alternative billetter, og flertallet anbefaler at Ryanair dekker klagerens tap som utgjør differansen mellom de nye billettene og det klagerne hadde betalt for billetter med Ryanair.

Flertallet bemerker avslutningsvis at selv om flyselskapet i henhold til vilkårene kan endre avreisetidspunkt, kan selskapet ikke foreta endringen uten at passasjerenes eventuelle påførte og påregnelige utgifter som følge av endringen erstattes. Standardkompensasjon etter EU forordningen vil dog bare kunne kreves dersom selskapet ikke informerer om endringen mindre enn to uker før avtalt avgang.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Ryanair har gitt tilfredsstillende informasjon i saken. Mindretallet viser til at reisen er bestilt på internett, og at klager ved bestillingen har oppgitt sin e-postadresse.

Klager har ved bestillingen akseptert at e-postadressen vil bli benyttet ved ruteendringer m.v. Det fremgår av fremlagt log at melding om endringen ble sendt klager. Mindretallet er etter dette av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers tap på kr 8.754 med fratrekk av kr 647 som allerede er utbetalt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.