

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Erstatning for påførte ekstraavgifter ved bestilling av flybilletter over internett, da det viste seg tidsmessig umulig å gjennomføre bestillingen med web check-in som planlagt.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

227/09F

### Tjenesteyter

Ryanair

Erstatning for påførte ekstraavgifter ved bestilling av flybilletter over internett, da det viste seg tidsmessig umulig å gjennomføre bestillingen med web check-in som planlagt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med en gruppe på 10 personer reise t/r England i mai. Det ble foretatt en bestilling for samtlige reisende. Klager forsøkte å sjekke inn online før reisen. Det viste seg imidlertid av tidsmessige grunner ikke mulig å sjekke inn 10 personer online. Klager fikk således ikke skrevet ut boardingpass til de reisende på forhånd. Dette førte til at gruppen fikk en tilleggsutgift på ca kr 4.000.

Klagerne har fått refundert kr 2.000 og viser til at dette er dekning for ekstraavgiftene som ble påført dem ved utreise. De venter fremdeles på det resterende beløpet på kr 2.000 som ble påført dem ved hjemreise.

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager vanskelighetene klager hadde med å skrive ut boardingpass på Ryanairs Website.

Som det fremgår av Ryanairs betingelser kan passasjerene sjekke inn online frem til fire timer før avgang. Straks passasjerer har sjekket inn online, kan boardingpasset skrives ut. Man kan ta nye utskrifter frem til 40 minutter før avgang. Passasjerer som ikke har med seg boardingpass til flyplassen må betale et gebyr for å få dette skrevet ut på flyplassen.

Som ekstra service, goodwill, til denne gruppen har Ryanair refundert kr 2.000.

Ryanair beklager det inntrufne, men avviser klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Ryanair har ikke kommentert klagers opplysninger om at det er en tidsbegrensning i Ryanairs online innsjekkingssystem som gjør at det ikke er mulig å få skrevet ut boardingpass for ti reisende på en bestilling. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Ryanair har ikke opplyst om denne begrensning på forhånd. Klagerne kan dermed ikke lastes for at det ble foretatt én bestilling for samtlige 10 reisende. Manglende informasjon førte til at klagerne ble påført en ekstraavgift på henholdsvis NOK 2000 ved utreise og GBP 200 ved hjemreise. Ryanair har refundert NOK 2000. Nemnda anbefaler at Ryanair i tillegg refunderer GBP 200.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes GBP 200.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, 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.*