

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-01147

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes bror skulle reise fra Oslo til Mallorca t/r 20. - 25. oktober 2016 med Ryanair. Ved innsjekk ble klager stoppet med begrunnelse av ugyldig id. Klager har et nasjonalt ID-kort utstedt av UDI godkjent av politiet, og godkjent for reise innen Schengen. Ryanair valgte likevel å nekte henne ombordstigning.

Klager har reist til både Spania, Italia og Frankrike de siste månedene med dette kortet som id uten problem.

Klager hadde bestilt hotell som hun måtte kansellere mot gebyr på 69 euro.

Klager krever refusjon av ubenyttede flybilletter, samt gebyr for hotell 69 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved innsjekk presenterte klager ugyldige reisepapirer. Til informasjon er disse papirene ikke fremlagt av klager i denne saken.

Ved bestilling krysset klager av for å ha lest Ryanairs regler og vilkår. Her kommer det frem hvilke dokumenter som er gyldige for å reise med flyselskapet.

Ryanair avviste klager rettmessig, og kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker

Det er passasjerens ansvar å ha med nødvendige reisedokumenter. Partene ser da også ut til å være enige om dette.

Klageren har lagt frem to dokumenter som skal vise at hun ble uberettiget avvist for utreise med Ryanair 20.10.2016. Det dreier seg om en midlertidig oppholdstillatelse

utstedt 11.11.2016 og et pass utstedt 09.12.2016. Ryanair har skrevet følgende om disse dokumentene slik i sitt tilsvaer:

"Furthermore we have noticed that none of the documents presented in your complaint matches the information entered at the time of check-in, this is also against Ryanairs T&C."

Klageren har ikke kommentert dette.

Begge dokumentene er med andre ord utstedt etter den planlagte utreisen med Ryanair, og kan ikke gi grunnlag for å konkludere med at klageren ble uberettiget avvist av Ryanair.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)