

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering/ruteendring. Ikke gjennomgående billett.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-00814

### Tjenesteytere

Ryanair

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

2. juli 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1397 fra Oslo til London og deretter med FR8976 fra London til Alicante. Klager hadde kjøpt billettene hos Kiwi.com, og de to flyvningene hadde ulike bestillingsnummer (PNR). Klager hadde således ikke en gjennomgående billett.

Klager anfører at siden hun ikke fikk boardingkortene for flyvningene fra Kiwi.com, forsøkte hun å sjekke inn direkte via Ryanair, uten hell. Da klager så sjekket flyvningene, så hun at flyvningen FR1397 var kansellert, mens FR8976 fra London til Alicante gikk som normalt. Klager opplyser at Kiwi.com opprinnelig tilbød vedkommende en ny reise med avreise 6. juli, men reisebyrået gikk så tilbake på dette, siden man ikke fikk tak i Ryanair. Klager anfører at Kiwi.com har opplyst at man ikke visste om kanselleringen.

Klager opplyser at hun dermed avbestilte reisen og krevde refusjon. Klager opplyser at Kiwi.com kansellerte hjemreisen, siden det ikke gikk an å beholde denne. Klager kjøpte da billetter med Norwegian i stedet. Klager anfører at ferien på grunn av dette har kostet henne rundt 10 000 kroner mer enn det den opprinnelig gjorde.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke sendt inn tilsvar i saken, på tross av oppfordring om å avgi en uttalelse.

Ryanair anfører følgende:

I tilfeller av ruteendringer/kanselleringer kan passasjerene velge mellom ulike alternativer i tråd med EU-forordning 261/2004. Det vises til Ryanairs befordringsvilkår.

Da passasjerene ble varslet mer enn 14 dager før flyvningen, har ikke klager rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagers krav kan som følge av dette ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysningene til grunn at flyvningen FR1397 fra Oslo 2. juli 2018 ble kansellert som følge av en ruteendring. De fleste flyselskapene forbeholder seg retten til ruteendring, noe Ryanair har fremlagt dokumentasjon på at de gjør. Ryanair hadde altså anledning til å kansellere flyvningen.

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. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom i saken C-302/16.

Billettene var her kjøpt gjennom et reisebyrå, Kiwi.com, og kommunikasjon mellom flyselskap og passasjer går da normalt gjennom reisebyrået. Ryanair har fremlagt dokumentasjon på at reisebyrået ble informert om endringen 10. april 2018, i god tid før toukersfristen.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen i sak C-302/16 likevel flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et reisebyrå som ikke har videreformidlet beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos reisebyrået for at passasjerer ikke ble informert.

Nemnda mener etter dette at Ryanair er erstatningsansvarlig. Ettersom klager ikke hadde en gjennomgående billett, anbefaler nemnda at Ryanair utbetaler 250 euro pr. person, totalt 500 euro, til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning på totalt 500 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)