

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av manglende mulighet og hjelp til å fjerne bagasje ved endring av billettene.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-01100

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt to reiser for seg selv og en medpassasjer med Ryanair. De skulle fly med FR1393 fra Oslo til London og videre med FR281 fra London til Toulouse den 12. juni 2021. Klager betalte henholdsvis 361,14 NOK og 63,21 GBP for de to bestillingene.

Klager ønsket så å endre reisen til 25. oktober i henhold til Ryanairs regler om avgiftsfrie endringer. Klager anfører at det imidlertid ikke var mulig å fjerne bagasje ved endring av billettene, og han måtte betale dobbelt for bagasjen ved en eventuell endring av billettene. Han forsøkte derfor å sende e-post til Ryanair med anmodning om endring av billettene eller eventuelt refusjon av billettene. Klager anfører at Ryanair etter hvert innrømmet at det ikke er mulig å fjerne bagasje fra bestillingen og at prisen på en bestilling med bagasje uansett vil bli høyere ved en eventuell endring. Klager anfører at dette er i strid med Ryanairs vilkår som oppgitt på nettsidene deres. Klager stiller seg kritisk til Ryanairs kundeservice i saken og anfører at han forsøkte å endre bestillingen og få hjelp fra Ryanair mer enn syv dager før avreise. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever 1150,66 NOK i refusjon for de to bestillingene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har i det vesentlige anført følgende:

Ryanairs billetter er ikke refunderbare. Dette står klart og tydelig i Ryanairs generelle befordringsvilkår.

Selv om Ryanair hadde et gratis endringstilbud gående, står det oppgitt i vilkårene at passasjerer må utføre endringen syv dager før. Det står også at dersom prisen for de

nye reisedatoene er høyere enn prisen for de opprinnelige reisedatoene, må kunden betale mellomlegget mellom den opprinnelige prisen og den nye prisen. I tillegg til dette må også eventuelle prisforskjeller for tilleggsprodukter betales.

Ryanair har forståelse for at passasjerer ikke var fornøyd med å måtte betale mellomlegg for bagasjen, men dette er tydelig oppgitt i vilkårene som kunden aksepterte på kjøpstidspunktet, og som klager også har vedlagt klagen sin.

Basert på dette kan ikke Ryanair imøtekomme kravet om refusjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å endre reisedato. Han ønsket å fjerne et tilleggsprodukt, bagasje, fra bestillingen ved denne endringen. Dette var ikke mulig. Klager har vist til Ryanairs vilkår og anført at selskapet har handlet i strid med egne vilkår. Ryanair har på sin side anført at det er i tråd med selskapets vilkår at passasjerer kan måtte betale mer ved en eventuell endring av billetten.

Etter flertallets (nemndas leder og bransjerepresentantene) syn er det klart at en gebyrfri endring av billetten ikke innebærer en rett til å endre alle forhold, inkludert muligheten for å avbestille bagasje som tilleggstjeneste. Det fremgår av selskapets vilkår at man ved endring av billett eventuelt må betale prisforskjell for bestilte tilleggstjenester, for eksempel bagasje. Flertallet mener derfor at selskapets vilkår ikke er spesielt utydelige på dette punktet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Ryanairs vilkår er uklare. Denne uklarheten må gå i klagers favør, jf. avtaleloven § 37. Det er Ryanair som har utformet vilkårene og er nærmest til å bære risikoen for de uklarheter som er skapt.

Mindretallet mener at klager skal gis medhold og anbefaler at Ryanair gir klager refusjon.

Nemnda fattet deretter vedtak i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)