

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ryanair vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å refusjon av billettene pga feil informasjon fra kundeservice.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03010

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde reise med Ryanair fra Oslo til Alicante den 5. oktober 2022 og hjemreise den 21. oktober 2022. På billetten så fremgår det fire passasjerer.

Klager ønsket på sine billetter å bytte navn på to av passasjerene i reservasjonen. Ved henvendelse til kundeservice fikk hun beskjed om at det var enkelt og billigere å gjøre det gjennom appen. Hun leste det samme på Ryanair sin nettside, men hverken på nettsiden eller gjennom kundeservice ble hun informert/advart at endring skulle gjelde hele reservasjonen. Det ble gjort endring og det ble valgt den strekning som skulle gjøres bytte på Torp – Alicante, men etter hvert så ser klager at hele reservasjonen hadde forandret seg inkludert Alicante – Torp.

Det ble kontaktet kundeservice igjen og klager fikk nå beskjed om at hun hadde blitt informert feil og i dette tilfellet så skulle hun ha ringt og bedt de om å dele reservasjonen i to og så bytte navn på den ene strekningen.

Klager sendte en klage den 26. september og da de ikke fikk svar kontaktet de kundeservice hvor hun så fikk beskjed om å vente på svar. Det ble anbefalt å bytte navn igjen og betale gebyret på nytt, eller vurdere å kjøpe nye billetter om det kunne være mer lønnsomt enn å bytte navn igjen. Klager valgte å prøve å endre navn igjen, men dette var ikke mulig da de allerede hadde brukt en vei. Det var heller ikke mulig å kjøpe nye billetter da flyet den dagen var fullt. På nytt var klager informert feil. Klager tok kontakt med kundeservice på Torp, men det eneste de kunne gjøre var å selge klager to standby billetter til nesten 8000 NOK. Standby billetter ble kjøpt.

Klager krever å få refundert sine standbybilletter i form av penger eller en tilgodelapp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På vegne av Ryanair beklager vi på det sterkeste problemet med navneendringene på flyvningen FR 9069 fra ALC til TRF, 21.10.2022.

Vær oppmerksom på at etter at Ryanair har gjennomgått dette kravet, og Ryanair ønsker å bekrefte at en bankoverføring på summen av 1702 NOK refusjon for ubrukte flybilletter er autorisert av Ryanair i fullt og endelig oppgjør av dette kravet i henhold til EU261-forordningen.

For å fortsette med oppgjørsbeløpet ovenfor, har Ryanair kontaktet kunden direkte og bedt om en oppdatering av bankopplysningene deres.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning for utgifter til å kjøpe standby-billetter (775 EUR).

Klager hevder at Ryanair ga mangelfull informasjon ved forespørsel om navneendring, da det ikke ble opplyst at endringen ville gjelde hele reservasjonen, reisen tur/retur Oslo-Alicante. Ryanair har ikke kommentert dette, men kun opplyst at de vil refundere klager for de ubenyttede billettene, 1702 NOK.

Det er vanskelig for nemnda å vurdere om klager fikk mangelfull informasjon i forbindelse med navneendringen. Nemnda mener uavhengig av dette, at Ryanair er ansvarlig for å dekke klagers kostnader til standby-billetter, da Ryanair burde ha hjulpet klager med å endre tilbake navnene på billettene før avreise. Klager sendte klage til Ryanair den 26. september 2022 og avreise var den 21. oktober 2022. Ryanair hadde dermed god tid til å endre navn på billetten til de som skulle benytte hjemreisen.

Nemnda anbefaler dermed at Ryanair betaler erstatning til klager med 775 EUR. Til fradrag kommer 1702 NOK dersom dette allerede er refundert til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair betaler erstatning til klager med 775 EUR. Til fradrag kommer 1702 NOK dersom dette allerede er refundert til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Sølvi Hagen (Ticket)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)