

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kanselleringer.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01336

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Haugesund til Malaga med Ryanair den 13. april 2020. Det var en tur-retur-billett med retur den 24. april, totalpris 2711,98 NOK. De hadde også en separat reservasjon videre fra Malaga til Santander, også med Ryanair (14. april-21. april. Pris: 1860,89 NOK). Den 24. mars 2020 fikk klager beskjed om at alle flyvningene var kansellert grunnet situasjonen med koronaviruset. Klager skulle få pengene tilbake. I ettertid har hun imidlertid kun fått tilbud om voucher, og i tillegg har hun fått beskjed om at hun har akseptert voucher.

Klager krever full refusjon av begge reisene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Ryanair har ikke inngitt tilsvaer, men har i sin e-post til klager skrevet at kanselleringene skyldtes covid-19-utbruddet.

Nemnda anser at kanselleringen trolig skyldtes covid-19-utbruddet. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvaer til nemnda, mener nemnda imidlertid at det ikke er godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Ved kansellering har passasjeren rett på refusjon av billettenes fulle pris, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger. Det anbefales med dette at Ryanair overfører beløpet til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair betaler standarderstatning til klager og reisefølget, og refunderer klager og klagers reisefølges flybilletter tur-retur Oslo-Malaga og tur-retur Malaga-Santander.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)