

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellert flyvning.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00045

Tjenesteytere

Kiwi.com

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Den 5. juli 2020 skulle klager reise Oslo-London-Pisa med SAS (SK4905) og Ryanair (FR586). Billettene var booket gjennom Kiwi.com og kostet totalt 1616 NOK. Formålet med reisen var et bryllup i Italia.

Klager har forsøkt å få refusjon av bookingen.

Klager sitt forsikringssselskap sa seg villig til å dekke delen av billetten som utgjorde reisen med SAS. Ettersom det ikke var spesifisert i bookingen hvilken pris hver billett utgjorde, fikk klager igjen halvparten av prisen (808 NOK).

Klager krever med dette refusjon av Ryanair-billetten fra London-Pisa den 5. juli 2020, da denne ble kansellert fra Ryanair sin side. Klager har fått tilbud om både andre turer og vouchere. Klager har presisert at hun ønsker refusjon i form av penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Ryanair har fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Kiwi.com og Ryanair har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Basert på fremlagt dokumentasjon forstår nemnda det som at klagers flyvning med Ryanair ble kansellert fra flyselskapets sin side. Ryanair har ikke kommentert denne påstanden, som dermed legges til grunn.

Dersom et fly blir kansellert kan passasjerer ha rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Etter forordningens artikkel 8 nummer 1 har reisende i tillegg krav på refusjon av billett dersom dette velges fremfor omruting.

Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerer opplyses om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c i). Basert på klagers forklaring av hendelsesforløpet ble hun tilbudt en annen flytur. Dette skal ha skjedd den 22. mai 2020. Slik nemnda oppfatter det gjelder dette Ryanair. Nemnda mener klager med dette var informert om kanselleringen til Ryanair minst to uker før planlagt avreise den 5. juli 2020, og at hun derav ikke har krav på standarderstatning.

Klager har imidlertid rett på full refusjon av billetten med Ryanair, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt i EU-forordningen. Slik nemnda ser det plikter Ryanair med dette å refundere Ryanairbilletten direkte til klager. Ryanair kan eventuelt søke regress hos Kiwi.com i etterkant, dersom aktuelt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers flybillett med Ryanair for reise fra London-Pisa den 5. juli 2020.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)