

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av covid-19.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01471

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise fra Torp til Gdansk t/r 5. - 9. april 2020 med Ryanair. Den 23. mars ble begge flyvningene kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Klager har søkt flyselskapet om full refusjon, men har per 5. november 2020 ikke mottatt dette.

Klager krever full refusjon av billettene kroner 2 566.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet sendt informasjon om kansellering samt link til søknad om refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 23. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har ikke Ryanair svart nemnda.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom

opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Ryanair må refundere klagers billettutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair refunderer klagers flybilletter.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)