

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter etter kansellert reise

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01597

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge hadde billetter med Ryanair for en reise den 17. april 2020 fra Haugesund til Malaga og med retur den 20. april. Den 31. mars fikk klager melding om at flyvningene var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Den 20. april mottok klager en e-post fra Ryanair om at de hadde utstedt en voucher på verdien av billettene og dersom man ikke ønsket dette, så kunne man søke om refusjon. Klager søkte om refusjon av billettene, totalt NOK 3496,62 den 28. april. Som svar på dette sendte Ryanair en e-post den 20. mai der de avslo krav om erstatning og viste til at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter på grunn av covid-19 pandemien.

Klager aksepterer ikke en voucher som tilgodebeløp og krever billettene refundert i form av penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Ryanair har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dersom passasjerer er varslet om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid vil det heller ikke være grunnlag for standarderstatning.

Klager har opplyst at hun ble informert om kanselleringen av reisen mer enn to uker før avreisedato . Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering skal passasjerene gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerene har gitt sitt samtykke til dette.

Ryanair utstedte en voucher til klager automatisk. I e-posten fra Ryanair med informasjon om voucheren er det opplyst at man kan søke om refusjon av billettene dersom man heller ønsker dette. Klager har fremlagt dokumentasjon på at hun søkte om refusjon av billettene i form av penger etter at hun mottok voucheren. Nemnda anbefaler derfor at Ryanair refunderer det som er betalt for billettene, NOK 3496,62 i penger til klager, og at voucheren slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair refunderer det som er betalt for billettene, NOK 3496,62 i penger til klager, og at voucheren slettes.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)