

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter etter kansellert reise

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01804

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge hadde billetter med Ryanair for en reise den 6. april 2020 fra Torp lufthavn i Sandefjord til Gdansk og med retur den 10. april. Den 21. mars fikk klager en e-post om at flyvningene var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Det ble informert om at man kunne søke om refusjon av billettene eller en ombooking til en annen dato om man ønsket det. Samme dag søkte klager om refusjon av billettene på NOK 3 424,69. Den 20. april fikk klager svar fra Ryanair med en beklagelse for at flyvningene var kansellert og informasjon om at de hadde utstedt en voucher på verdien av billettene med gyldighet til 18. april 2021.

Klager aksepterer ikke en voucher og fastholder sitt krav om refusjon av billettene i 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.

Klager ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt flyvning, og har dermed ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 c) i).

Ved kansellering skal passasjeren 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 passasjeren har gitt sitt samtykke til dette.

I e-posten fra Ryanair til klager med informasjon om kanselleringen er det opplyst at man kan søke om refusjon av billettene dersom man ønsker dette. Klager søkte om refusjon av billettene i form av penger. Ryanair utstedte en voucher til klager automatisk og har ikke besvart klagers krav om refusjon.

Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer det som er betalt for billettene, NOK 3 424,69, i penger til klager, og at voucheren slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair refunderer det som er betalt for billettene, NOK 3 424,69, 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)