

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av billetter grunnet kansellert flyvning.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00462

Tjenesteytere

Bravofly

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med resten av familien skulle reise med FR2564 fra Oslo til Malaga den 10. juli 2020. Reisen ble bestilt via reisebyrået, Bravofly.

Den 19. juni 2020 mottar klager beskjed om at reisen er kansellert uten noen informasjon om årsak. Klager har i den forbindelse fremsatt krav om refusjon av billettene, samt standarderstatning for kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har til tross for gjentatte purringer ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Ryanair har kommet med følgende tilsvaret:

Flyselskapet viser til fremsatt krav grunnet kansellering av FR2564 fra Oslo til Malaga den 10. juli 2022. Flyvningen ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien.

Alle berørte passasjerer mottok en e-post med informasjon om sine rettigheter. E-posten inneholdt også en link til skjema for krav om refusjon, samt kontaktinformasjon til selskapets kundeservice.

Ryanair kan bekrefte at klager sendte krav om refusjon av de ubenyttede billettene, og at betaling ble prosessert den 19. november 2020.

Fordi flyvningen ble kansellert som følge av ekstraordinære omstendigheter, kan ikke Ryanair imøtekomme klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet.

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. Klager har opplyst at han fikk beskjed om kanselleringen av flyvningen den 19. juni 2020, mer enn to uker før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5.

Ettersom flyvningen fra Oslo til Malaga ble kansellert, har klager rett på refusjon av billettene for dette segmentet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Ryanair har opplyst at refusjon ble iverksatt 19. november 2020. Slik nemnda forstår det er betalingen gått til reisebyrået, Bravofly. Nemnda bemerker at det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler med dette at Ryanair refunderer kostnaden for flybillettene fra Oslo til Malaga direkte til klager, og deretter søker regress av reisebyrået.

Klager har i tillegg krevd forsinkelsesrenter. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 kan en fordringshaver kreve rente etter forsinkelsesrenteloven når kravet ikke innfris ved forfall. Renten løper fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, og ellers fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Det følger av forordningen artikkel 8 at klager har rett på refusjon innen 7 dager. Nemnda mener at utgangspunktet for fristen er syv dager etter at klager fremsetter krav om refusjon, som var 4. juli. Forsinkelsesrenter løper derfor fra 11. juli 2021.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer de ubenyttede billettene pålydende 14 105,62 NOK inkl. forsinkelsesrenter, direkte til klager. Klager gis ikke medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)