

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av billetter jf. EU-forordning 261/2004 grunnet kansellert fly.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01299

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Sandefjord til Malaga med Ryanair sin flyvning FR2564 den 30. mars 2020. Returen var satt til 22. april 2020 med FR2563. Den 17. mars fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet situasjonen med koronaviruset.

Klager har fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det kreves refusjon av billettene som kostet 3268,81 kroner. Klager har kun blitt tilbudt voucher, noe han ikke ønsker.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har Ryanair skrevet at kanselleringen skyldes situasjonen med spredningen av koronaviruset. Spredningen av koronaviruset har medført reiserestriksjoner fra myndighetene i flere europeiske land, som igjen har medført at over 99 % av Ryanair sine flyvninger har blitt satt på bakken. Klager har blitt tilbudt voucher. Dersom han ikke aksepterer denne, kan han sende inn søknad om refusjon. Prosessen vil ta lenger tid enn vanlig ettersom flere ansatte i kundeservice må jobbe hjemmefra. Dette medfører sikkerhetsrestriksjoner rundt utbetaling.

Ryanair har ikke fremmet tilsvarende svar for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan da treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjeren 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.

I dette tilfellet mener nemnda at mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19-pandemien. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvarende svar til nemnda, kan nemnda imidlertid ikke se at flyselskapet har godtgjort hva som var årsaken til kanselleringen. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 400 euro.

Ved kansellering har passasjeren imidlertid valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken har klager valgt refusjon. Flyselskapet kan tilby voucher, men klager kan i henhold til EU-forordningen kreve beløpet utbetalt i penger. Det anbefales med dette at Ryanair overfører beløpet til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair betaler standarderstatning til klager, og refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)