

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen for reise kansellert som følge av covid-19.

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2020-02481

### Tjenesteytere

Bravofly

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter hos Bravofly for seg og sin familie, totalt 6 personer, til en reise med Ryanair fra Sandefjord, Torp lufthavn til Malta den 4. april 2020. Returreisen skulle være den 11. april. Billettene kostet NOK 27 456 inkludert en forsikring. Reisen ble kansellert som følge av covid-19 pandemien og klager søkte derfor om refusjon av billettene. Hun fylte ut refusjonsskjemaer både på Bravofly og Ryanair sine nettsider. Hos Bravofly har hun fått svar om at de har refundert billettene med NOK 23 985,40 og at hun skal ha mottatt en e-post med mer informasjon. Klager har kun sett saksgangen i appen til Bravofly, men ikke mottatt noen e-poster eller refusjon av billettene. Hun har sjekket at e-post adressen i kundeprofilen er rett. Klager har heller ikke mottatt svar fra Ryanair.

Klager krever innbetalt beløp for billettene refundert i sin helhet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Bravofly eller Ryanair har avgitt uttalelse 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.

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. Det er ikke oppgitt noen grunn til kanselleringen, og flyselskapet er dermed forpliktet til å

betale standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Erstatningen utgjør 400 Euro pr passasjer, jf. artikkel 7 nr. 1 bokstav b.

I dette tilfellet har verken flyselskapet eller reisebyrået svart nemnda.

Bravofly har sendt klager beskjed i bestillingsappen hun benyttet om at refusjonen fra flyselskapet har blitt behandlet og sendt til hennes innboks, samt at hun vil se alle detaljene i e-posten de har sendt henne. Klager har opplyst at hun ikke har mottatt noen penger og heller ingen e-poster fra Bravofly. Bravofly har ikke svar nemnda, og heller ikke overfor klager fremlagt noen dokumentasjon på at beløpet er refundert slik de opplyser i e-posten. Nemnda legger dermed klagers opplysning om at hun ikke har mottatt noen refusjon til grunn.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Det transporterende luftfartsselskapet var Ryanair, som dermed er den som er forpliktet til å refundere billettene etter forordningen. Nemnda mener derfor at Ryanair må refundere klagers billettutgifter. Ryanair kan eventuelt søke regress hos Bravofly.

Refusjonsbeløpet skal utgjøre hele billettprisen. Klager har opplyst at det oppgitte beløpet på NOK 27 456 også omfattet en forsikring. Forsikringer vil ofte ikke være refunderbare ved kanselleringer. Nemnda er imidlertid ikke kjent med hva slags forsikring det er snakk om, eller vilkårene for denne. Dersom det dreier seg om en avbestillingsforsikring eller lignende er denne ikke refunderbar, men dersom det dreier seg om ekstraservice i forbindelse med reisen bør også denne refunderes.

Nemnda har etter dette kommet til at Ryanair skal refundere hele billettprisen til klager, altså NOK 27 456 med fratrekk av prisen for eventuell avbestillingsforsikring.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers billetter med NOK 27 456, eventuelt med fratrekk av prisen for avbestillingsforsikring, samt standarderstatning på 400 Euro pr reisende.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)