

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av voucher.

### Dato

15.02.2022

### Saksnummer

2021-01588

### Tjenesteytere

Bravofly

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen 4 personer, kjøpte en tur-retur reise fra Sandefjord til Malaga gjennom Bravofly. Utreisen den 26. juni 2020 var med Ryanair, og returen den 4. juli 2020 var med Norwegian. Klager mottok melding fra Bravofly den 10. juni 2020, om at hele reisen var kansellert grunnen covid-19 pandemien. Klager har mottatt refusjon for ubenyttet reise med Norwegian. Ryanair har tilbudt klager en voucher pålydende 8760 NOK. Klager ønsker ikke voucher, men refusjon fra Ryanair.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Bravofly eller Ryanair har tross oppfordring fremmet tilsvar for nemnda.

Til klager har Bravofly i det vesentlige anført:

Bravofly er kun en agent, og må følge de regler som er implementert av flyselskapet. Bravofly ber klager kontakte Ryanair dersom han har spørsmål knyttet til voucher.

### 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. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 10. juni og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett på standarderstatning.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav a jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjerer rett til refusjon eller omruting. Refusjonen skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller ved voucher dersom det foreligger en

signert enighet med passasjeren, jf. artikkel 7 nummer 3 jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a. Klager krever i dette tilfellet refusjon i form av pengebeløp, og ikke voucher som er tilbudt av Ryanair.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet ansvarssubjektet, og den part som skal tilby omruting eller refusjon av flybilletter.

Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers billett til 8760 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers billett.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)