

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02971

Tjenesteytere

Bravofly

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybilletter med Ryanair gjennom byrået Bravofly. Bestillingen var en reise for fire personer fra Oslo Torp Sandefjord til Alicante den 3. juli 2020.

Grunnet situasjonen med koronaviruset ønsket de refusjon av billettene sine allerede i mai. Klager har flere ganger forsøkt å få pengene igjen, men samtlige ganger blitt sendt til forskjellige løsninger som ikke fungerer. Klager har beskrevet at dette har pågått i omtrent fem måneder uten å ha blitt tatt ordentlig hånd om.

Kravet fremlagt for Transportklagenemnda er full refusjon på 19 018,64 NOK. Mens saken har vært under forberedelse til nemnda har Ryanair fremmet tilsvaer til nemnda og fremlagt dokumentasjon på refusjon av 17 764 NOK. Slik nemnda tolker det har imidlertid klager ikke mottatt noe refusjon, og det stilles spørsmål ved hvilket kort beløpet er refundert til. Klager ønsker beløpet refundert til kortet reisen ble bestilt med.

Klager betalte totalt 19 018,64 NOK for billettene, og mangler ved refusjon fra Ryanair 1 254 NOK. Klager krever at også dette beløpet dekkes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Ryanair har anført at beløpet på 17 764 NOK er refundert. Det vises til bekreftelse.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det sendte klager på eget initiativ søknad om refusjon den 22. mai 2020 grunnet korona. Videre har klager lastet opp kopi av e-post fra Bravofly datert den 17. juni 2020 hvor det informeres om at flyvningen er kansellert av flyselskapet. Det er

i tillegg lastet opp kopi av e-post fra Ryanair som klager sin venn mottok vedrørende sin separate booking. Denne er datert 20. mai 2020 og informerer om at flyvningen er kansellert.

EU-forordning 261/2004 sine regler kommer til anvendelse i tilfeller hvor passasjerer har en bekreftet booking på flyvningen. I dette tilfellet peker opplastet dokumentasjon i retning av at klager selv avbestilte bookingen før han hadde fått beskjed om at flyvningen var kansellert fra flyselskapet sin side (noe han for egen booking først fikk beskjed om fra Bravofly den 17. juni). Slik nemnda ser det ble avgangen i realiteten kansellert av Ryanair før klager sendte refusjonsforespørselen. Nemnda begrunner dette med at hans venn mottok varsel om kansellering den 20. mai. Nemnda mener derfor at EU-forordningens regler gjelder for klagers tilfelle.

Ved kansellering kan en ha rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder imidlertid ikke i tilfeller hvor klager ble informert om kanselleringen over to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). Dette er tilfellet i foreliggende sak. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Klager har imidlertid krav på full refusjon av hele billettprisen, jf. artikkel 8 bokstav a). Ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004 er flyselskapet. Dette gjelder selv om billetten er kjøpt gjennom en formidler. Det er med dette i utgangspunktet flyselskapet som må refundere billetten i sin helhet.

Ryanair har fremlagt dokumentasjon på at de har refundert klagers PNR/bestillingsnummer i sin helhet, og at dette kom på 17 764 NOK. Slik nemnda ser det er den resterende summen klager betalte med dette et beløp belastet av Bravofly. Det kan med dette diskuteres om denne delen av summen er en del av "billettprisen" som flyselskapet plikter å refundere klager etter EU-forordningen.

Det følger av EU-domstolens dom i C-601/17 at gebyrer krevd av en formidler mellom den reisende og flyselskapet skal anses som del av billettprisen som skal refunderes fra flyselskapet med mindre dette gebyret, eller dets størrelse, er fastsatt uten at flyselskapet er kjent med det.

Det er usikkert for nemnda i hvilken grad Ryanair var kjent med Bravoflys gebyr. Vedleggene fra Ryanair viser at kostnaden er "nullet ut" og med dette at prisen for bookingen er fullt ut refundert.. Nemnda finner på denne bakgrunn at det er mest sannsynlig at restbeløpet til Bravofly er fastsatt uten at flyselskapet var kjent med det. Gebyret var dermed ikke et "uunngåelig" element i prisen passasjerer måtte betale for billettene, jf. C-601/17, og er dermed ikke omfattet av billettprisen flyselskapet er forpliktet til å refundere.

Bravofly har ikke inngitt tilsvar til nemnda, og således ikke forklart hvorfor den resterende summen ikke skal utbetales til klager. Nemnda mener de derfor heller ikke

har godtgjort at de har grunnlag for å holde pengene tilbake når reisen ble kansellert og bestillingen ikke benyttet. Nemnda anbefaler på dette grunnlag Bravofly refunderer den resterende summen på 1 254,64 til klager.

Nemnda bemerker til slutt at Ryanair som ansvarssubjekt etter EU-forordningen har hovedansvaret for å refundere klager. Dersom summen på 17 764 NOK ikke er refundert direkte til klager anbefaler nemnda at Ryanair gjør dette. Ryanair kan eventuelt søke regress av Bravofly i etterkant.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly refunderer 1 254,64 NOK til klager og at Ryanair refunderer flybilletten på 17 764 NOK direkte til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)