



# HØJESTERETS DOM

## afsagt tirsdag den 26. marts 2024

---

**Sag BS-48424/2023-HJR**  
(1. afdeling)

Ryanair Limited, Ryanair Corporate Head Office, Dublin Airport, Dublin,  
Irland  
(advokat Jeppe Wedel Nielsen)

mod

A og B  
(advokat Eva Persson, beskikket for begge)

I tidligere instanser er afsagt dom af Retten i Kolding den 21. januar 2022 (BS-47085/2020-KOL) og af Vestre Landsrets 12. afdeling den 13. juni 2023 (BS-39145/2022-VLR).

I pådømmelsen har deltaget fem dommere: Jens Peter Christensen, Oliver Talevski, Kurt Rasmussen, Lars Apostoli og Søren Højgaard Mørup.

### **Påstande**

Appellanten, Ryanair Limited, Ryanair Corporate Head Office, Dublin Airport, Dublin, Irland, har påstået stadfæstelse af byrettens dom.

Indstævnte, A og B, har påstået stadfæstelse af landsrettens dom.

### **Supplerende sagsfremstilling**

Af en mail af 11. marts 2020 fra Ryanair til B fremgår bl.a.:

"Dear Customer,

We sincerely regret to advise you that due to the impact of COVID-19, Ryanair has been forced to cancel your flight(s) FR9634 from Billund to Rome (Ciampino) on 02Apr20. Please advise any other customers who may be travelling in your party.

We are notifying customers today to inform you that you can choose between a full refund of the cost of your ticket, or the option of re-routing as well as reasonable care (as detailed below).

*1. Apply for a refund*

If you wish to cancel your reservation and claim a full refund of the unused flight(s) click Refund and enter your booking details. Refunds will be processed within 7 working days back to the form of payment used for the original booking.

*2. Change your cancelled flight (for free)*

You have the right to re-routing to your final destination, under comparable transport conditions, either at the earliest opportunity or at a later date at your convenience subject to seats being available.

If you wish to avail of re-routing on another Ryanair flight to the same or an alternative destination airport on the same day or an alternative date (before or after your scheduled departure date), please contact our Customer Care Team (subject to opening hours) or go to the airport ticket desk. Our Customer Care Team can also assist if you require other re-routing options, such as earlier re-routing on an alternative airline, train, bus or car hire.

If you avail of re-routing at the earliest opportunity, you will be entitled to (and where applicable provided with) reasonable meals and refreshments, hotel accommodation, transport between the airport and your place of accommodation (hotel or other) as well as transport to or from an alternative airport, as applicable.

If care is nevertheless not offered even though it should have been, please keep all itemised receipts for reasonable expenses you may incur, as you will need to submit these to Ryanair to claim back your expenses.

Please find attached a full text of your rights under EU Regulation 261/2004.

As you have been given over 14 days' notice of this cancellation, no entitlement to EU261 compensation arises.

For more information on Flight Cancellations or Delays, please click [here](#).

We again sincerely apologize for the inconvenience caused.

Yours sincerely,

Ryanair Customer Service"

Efter at B anmodede Ryanair om refusion, modtog han en mail fra Ryanair Customer Service. Heraf fremgår bl.a.:

"Dear Customer,

I acknowledge receipt of your recent refund request.

We confirm that your refund request has been processed back to the form of payment used to pay for your booking. Your issuing bank will take 5-7 working days to process this refund amount back to your account.

The amount refunded to your credit/debit card//Ideal or PayPal account is EUR 183.79

If you have not made your booking directly with Ryanair, but through an online travel agency, please contact the travel agent directly to request the refund. We can confirm the refund has been processed back to the original form of payment used by the agency, which might not be your credit card. In such a situation your travel agency has to arrange a refund to your account. Please contact them for further information.

Your sincerely

Ryanair Customer Services"

## Retsgrundlag

Af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (flyforordningen) fremgår bl.a.:

### ”Artikel 3

#### Anvendelsesområde

...

5. Denne forordning gælder for transporterende luftfartsselskaber, der stiller transportydelser til rådighed for de passagerer, der er omfattet af stk. 1 og stk. 2. Hvis et transporterende luftfartsselskab, som ikke har kontrakt med passagererne, opfylder forpligtelser under denne forordning, skal det betragtes som opfyldende disse forpligtelser på vegne af den person, der har kontrakt med de pågældende passagerer.

...

### Artikel 5

#### Aflysning

1. Hvis en flyafgang aflyses, skal berørte passagerer:

a) tilbydes bistand af det transporterende luftfartsselskab i overensstemmelse med artikel 8

...

### Artikel 7

#### Kompensationsret

1. Når der henvises til denne artikel modtager passageren en fast kompensation som følger:

...

3. Det i stk. 1 nævnte kompensationsbeløb udbetales kontant, ved elektronisk bankoverførsel, med bankanvisning eller bankcheck eller, med passagerens skriftlige billigelse, i rejsekuponer og/eller andre tjenesteydelser.

...

### Artikel 8

#### Ret til refusion eller omlægning af rejsen

1. Når der henvises til denne artikel tilbydes passageren valget mellem:

a) – refusion inden syv dage i henhold til reglerne i artikel 7, stk. 3, af den fulde købspris for billetten for så vidt angår den del eller de dele af rejsen, der ikke er blevet foretaget, og for så vidt angår den del eller de

dele, der allerede er foretaget, såfremt flyvningen ikke længere tjener noget formål i passagerens oprindelige rejseplan, samt, hvis det er relevant

b) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted ved førstgivne lejlighed

c) omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser til vedkommendes endelige bestemmelsessted på en senere dato efter passagerens eget valg, hvis der er ledige pladser.

..."

I EU-Domstolens dom af 27. september 2022 i sag C-307/21 (AB m.fl. mod Ryanair DAC) havde nogle passagerer reserveret flybilletter via en rejseformidler. Ved reservationen af billetterne hos flyselskabet havde rejseformidleren oplyst en mailadresse, som passagererne ikke havde kendskab til og ikke kunne tilgå. Flyselskabet aflyste efterfølgende flyafgangen og sendte en mail herom til den oplyste mailadresse. Rejseformidleren videreformidlede ikke mailen fra flyselskabet til passagererne, og disse fik således først kendskab til aflysningen, da de forsøgte at foretage en onlineindcheckning. I dommen udtalte EU-Domstolen bl.a.:

"19. Med det præjudicielle spørgsmål ønsker den forelæggende ret nærmere bestemt oplyst, om artikel 5, stk. 1, litra c), og artikel 7 i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes således, at det transporterende luftfartsselskab er forpligtet til at betale den kompensation, der er fastsat i disse bestemmelser, i tilfælde af aflysning af en flyafgang, som passageren ikke har fået meddelelse om mindst to uger før det planlagte afgangstidspunkt, når luftfartsselskabet rettidigt har givet meddelelse herom til den eneste e-mailadresse, der blev meddelt luftfartsselskabet ved reservationen, uden at være klar over, at denne e-mailadresse alene gør det muligt at kontakte rejseformidleren, via hvilken reservationen er blevet foretaget, og ikke at kontakte passageren direkte, og når denne rejseformidler ikke rettidigt har videresendt oplysningerne til passageren.

20. Det fremgår i denne henseende af artikel 5, stk. 1, litra c), i forordning nr. 261/2004, at de berørte passagerer i tilfælde af aflysning af en flyafgang har ret til kompensation fra det transporterende luftfartsselskab i henhold til denne forordnings artikel 7, medmindre de får meddelelse om aflysningen af flyafgangen på de betingelser, der er fastsat i litra c).

21. I overensstemmelse med forordningens artikel 5, stk. 4, påhviler bevisbyrden med hensyn til, hvorvidt og hvornår passagererne har fået

meddelelse om aflysningen af den pågældende flyafgang, det transporterende luftfartsselskab.

22. Det fremgår af den klare ordlyd af disse bestemmelser, at såfremt det transporterende luftfartsselskab ikke er i stand til at bevise, at den berørte passager har fået meddelelse om aflysning af dennes flyafgang mere end to uger før det planlagte afgangstidspunkt, er luftfartsselskabet forpligtet til at betale kompensation i henhold til artikel 7 i forordning nr. 261/2004 (dom af 21.12.2021, Airhelp, C-263/20, EU:C:2021:1039, præmis 51).

23. Domstolen har i denne henseende allerede fastslået, at en sådan fortolkning ikke alene gælder, når transportaftalen er blevet indgået direkte mellem den berørte passager og det transporterende luftfartsselskab, men også når denne aftale er indgået ved tredjemands mellemkomst, såsom en onlineplatform, som den i hovedsagen omhandlede (dom af 11.5.2017, Krijgsman, C-302/16, EU:C:2017:359, præmis 26, og af 21.12.2021, Airhelp, C-263/20, EU:C:2021:1039, præmis 52).

24. Som det følger af både artikel 3, stk. 5, i forordning nr. 261/2004 og af syvende og tolvte betragtning dertil, er det nemlig alene det transporterende luftfartsselskab, der gennemfører eller har til hensigt at gennemføre en flyvning, der er ansvarlig for at udbetale kompensation til passagererne på grund af manglende opfyldelse af de forpligtelser, der følger af denne forordning, herunder bl.a. forpligtelsen til at give meddelelse som fastsat i forordningens artikel 5, stk. 1, litra c) (dom af 11.5.2017, Krijgsman, C-302/16, EU:C:2017:359, præmis 27, og af 21.12.2021, Airhelp, C-263/20, EU:C:2021:1039, præmis 53).

25. Kun en sådan fortolkning kan opfylde formålet om at sikre et højt beskyttelsesniveau for passagererne som anført i første betragtning til forordning nr. 261/2004, hvorved det sikres, at den passager, der har reserveret sin flybillet inden aflysningen gennem en tredjemand, er i stand til at identificere, hvem der skal udbetale kompensationen som fastsat i forordningens artikel 5, stk. 1, litra c), og artikel 7 (dom af 11.5.2017, Krijgsman, C-302/16, EU:C:2017:359, præmis 28).

26. Denne fortolkning kan ikke drages i tvivl af den omstændighed, at det transporterende luftfartsselskab ikke var bekendt med, at selskabet ved fremsendelsen af oplysningerne om aflysningen af den pågældende flyafgang ikke kommunikerede direkte med passageren. Det afgørende er nemlig, at passageren ikke har fået meddelelse om aflysningen af sin

flyafgang i rette tid. I et sådant tilfælde, og som anført i denne kendelses præmis 24 og 25, er det alene det transporterende luftfartsselskab, der er ansvarlig for at udbetale kompensation til passageren som følge af tilsidesættelsen af forpligtelsen til at give underretning.

27. Kun hvis passageren udtrykkeligt tillader formidleren at modtage den videresendte oplysning fra det transporterende luftfartsselskab, og luftfartsselskabet er bekendt med denne tilladelse, kan det antages, at betingelserne i artikel 5, stk. 1, litra c), i forordning nr. 261/2004 er opfyldt, når det transporterende luftfartsselskab fremsender oplysninger om ændringer af en flyafgang til formidleren, uden at denne formidler efterfølgende videresender dem til passageren (jf. i denne retning dom af 21.12.2021, Airhelp, C-263/20, EU:C:2021:1039, præmis 44). Det fremgår imidlertid af forelæggelsesafgørelsen, at der ikke foreligger en sådan tilladelse i hovedsagen.”

### **Anbringender**

Ryanair har supplerende anført navnlig, at prisen for flybilletterne blev tilbagebetalt i marts 2020 til de betalingskort, der blev anvendt ved køb af rejsen, og at denne betaling er sket med frigørende virkning. Flyforordningen regulerer ikke, hvorledes tilbagebetaling af refusion skal ske, og spørgsmålet herom skal afgøres efter nationale, obligationsretlige regler.

Ryanair var på tidspunktet for betalingen ikke bekendt med, at flybilletterne var købt via en uautoriseret billetformidler, eller at betalingskortene ikke tilhørte A og B. Det kan ikke kræves, at Ryanair af egen drift skal finde frem til en passagers kontonummer, og når der ikke foreligger andre oplysninger på tidspunktet for betalingen, kan denne ske med frigørende virkning til det anvendte betalingskort.

Ved at trykke på ”refusionslinket” i den fremsendte mail af 11. marts 2020 har A og B givet tilladelse til, at tilbagebetalingen kunne ske til de betalingskort, der blev anvendt ved køb af rejsen.

En pligt for flyselskaber til at tilbagebetale refusionsbeløbet direkte til passagererne vil medføre, at et flyselskab aldrig vil kunne betale med frigørende virkning til andre end passagererne, uanset om passagererne måtte ønske andet, eller andet måtte være aftalt mellem parterne.

A og B har supplerende anført navnlig, at det ikke kan anses for dokumenteret, at Ryanair har tilbagebetalt refusionsbeløbet til den rejseagent, de benyttede.

Det er desuden flyselskabers ansvar at sikre sig, at betalingen tilgår den rette, uanset om rejsen er booket via en rejseagent. Ryanair har ikke fået tilladelse til at tilbagebetale billetprisen til rejseagenten, og en eventuel betaling til rejseagenten er således ikke i overensstemmelse med flyforordningen, som forpligter flyselskaberne direkte over for passagererne.

Det bør komme Ryanair til skade, at formuleringen "back to the form of payment used for the original booking" kan forstås således, at tilbagebetalingen sker til passagerens eget betalingskort. Det kan i den forbindelse ikke forudsættes, at forbrugeren er bekendt med, hvorvidt rejseagenten har anvendt eget betalingskort ved køb af rejsen.

### **Højesterets begrundelse og resultat**

A og B købte i september 2019 via rejseagenten X, der er en del af Etraveli-koncernen, en flyrejse med Ryanair fra Billund til Rom og retur, der skulle finde sted i april 2020.

Den 11. marts 2020 skrev Ryanair i en mail til B, at rejsen var aflyst som følge af covid-19-situationen. Ryanair tilbød ham refusion af billetprisen eller omlægning af rejsen. B anmodede Ryanair om refusion af billetprisen.

Det er for Højesteret ubestridt, at A og B ikke har modtaget refusionsbeløbet.

Sagen angår, om Ryanair med frigørende virkning kunne betale refusionsbeløbet til rejseagenten X, og i givet fald om det er godtgjort, at Ryanair har betalt beløbet til X.

Det var i mailen af 11. marts 2020 fra Ryanair til B anført, at han kunne benytte et link i mailen og indtaste oplysninger om bookingen, hvis han ønskede refusion. Det fremgik, at refusionen i så fald ville ske via den betalingsform, der var brugt ved den oprindelige bestilling. Mailen indeholdt også et andet link til en hjemmeside med yderligere information. På hjemmesiden var det muligt at indtaste bankkontooplysninger og på denne måde anmode om at få refusionsbeløbet udbetalt til en bestemt bankkonto. Dette fremgik dog ikke af mailen.

B benyttede sig ikke af den sidstnævnte mulighed, men benyttede det første link om refusion og indtastede sine bookingoplysninger.

Umiddelbart efter indtastningen af oplysningerne modtog B et autogenerated svar, hvoraf fremgik bl.a.: "If you have not made your booking directly with Ryanair, but through an online travel agency, please contact the travel agent directly to request the refund. We can confirm the refund has been processed back to the original form of payment used by the agency, which might not be



your credit card. In such a situation your travel agency has to arrange a refund to your account. Please contact them for further information.”

Den 30. marts 2020 anmodede B X om at få overført prisen for flybilletterne. Han skrev bl.a.: ”Jeg har bedt Ryanair om at få pengene for flybilletterne retur. Da de er booket gennem jer, er pengene vel kommet retur til jer.”

Højesteret finder efter det beskrevne forløb, at B accepterede, at refusionsbeløbet ville blive udbetalt til rejseagenten X. Ryanair kunne derfor betale til X med frigørende virkning. Dette resultat må anses for at være i overensstemmelse med flyforordningen, jf. herved præmis 27 i EU-Domstolens dom af 27. september 2022 i sag C-307/21 (AB m.fl. mod Ryanair DAC).

Byretten og landsretten har fundet det godtgjort, at Ryanair har overført det omtvistede refusionsbeløb til X, og Højesteret finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at tilsidesætte denne bevisvurdering.

Højesteret stadfæster herefter byrettens dom, således at Ryanair frifindes.

I sagsomkostninger for landsretten skal A og B betale 1.500 kr. til Ryanair til dækning af advokatudgift.

I sagsomkostninger for Højesteret skal statskassen betale 34.000 kr. til Ryanair. Heraf er 30.000 kr. til dækning af advokatudgift og 4.000 kr. til dækning af retsavgift.

### **THI KENDES FOR RET:**

Byrettens dom stadfæstes.

I sagsomkostninger for landsretten skal A og B betale 1.500 kr. til Ryanair Limited, Ryanair Corporate Head Office, Dublin Airport, Dublin, Irland.

I sagsomkostninger for Højesteret skal statskassen betale 34.000 kr. til Ryanair Limited, Ryanair Corporate Head Office, Dublin Airport, Dublin, Irland.

De idømte sagsomkostningsbeløb skal betales inden 14 dage efter denne højesteretsdoms afsigelse og forrentes efter rentelovens § 8 a.