MELDING OM DINE RETTIGHETER VED NEKTET OMBORDSTIGNING, FORSINKET FLYVNING ELLER KANSELLERT FLYVNING (V17)

Hvis du ønsker å kontakte Ryanair, vennligst gå til hjelpesenteret som er tilgjengelig her eller via nettstedet vårt www.ryanair.com/no/no. Dersom du ikke er fornøyd med vårt svar, kan du kontakte det organet som er ansvarlig for anvendelsen av forordningen i Norge. Kontaktinformasjon for EU 261 National Enforcement Bodies (NEB) i Norge er: Luftfartstilsynet, CAA Norway, P.O. Box 243, NO-8001 BODØ, tlf. +47 75 58 50 00, faks. +47 75 85 50 05, postmottak@caa.no, og for klager: Norsk Reiselivsforum, Transportklagenemnda (Dispute Resolution Board), Postboks 2924 Solli, NO-0230 OSLO, tlf. +47 22 54 60 00, faks. +47 22 54 60 01, fly@reiselivsforum.no, www.transportklagenemnda.no. Du finner informasjon om andre NEB-er ved å klikke her på nett, eller spørre ved Ryanairs billettskranke på flyplassen.

Denne meldingen inneholder viktige opplysninger om dine rettigheter som er fastsatt i EU-bestemmelse nr. 261/2004 (bestemmelsen), og som gjelder for deg hvis:

- du har en bekreftet reservasjon på en flyvning som er operert av Ryanair DAC og kjøpt til en billettpris som er direkte eller indirekte tilgjengelig for allmennheten, og
- du (bortsett fra i tilfeller der din flyvning er blitt kansellert) har møtt frem til innsjekking før innsjekkingsfristen slik vi har spesifisert den i våre generelle reisevilkår og tilhørende bestemmelser, og
- flyvningen din går fra en flyplass i EU eller fra en flyplass i et land utenfor EU til en flyplass i EU (med mindre det er klart at du har mottatt goder eller kompensasjon og fikk assistanse i et slikt annet land og at nevnte goder, kompensasjon og assistanse svarte direkte til dine rettigheter etter bestemmelsen), og
- du ikke er blitt nektet ombordstigning på grunn av et forhold som er angitt i våre generelle reisevilkår og tilhørende bestemmelser, og
- du er blitt nektet ombordstigning ufrivillig, eller din flyvning er forsinket med mer enn to timer etter planlagt avgangstidspunkt, eller er blitt kansellert.

NEKTET OMBORDSTIGNING

Ryanair har som prinsipp å ikke overbooke sine flyvninger. Hvis det imidlertid mot formodning ikke skulle være tilgjengelig noe sete for en passasjer med bekreftet reservasjon, vil vi be frivillige om å avgi sine seter mot kompensasjon som vi og den frivillige blir enige om, før vi nekter andre passasjerer ombordstigning ufrivillig. Hvis det ikke er tilstrekkelig med frivillige, og vi nekter deg ombordstigning ufrivillig, har du de relevante rettighetene som er beskrevet i artiklene 1 til 3 nedenfor.

FORSINKET FLYVNING

Hvis vi med rimelighet forventer at din flyvning blir forsinket i forhold til planlagt avgangstid i to timer eller mer ved flyvninger på 1500 km eller mindre (med tre timer ved alle flyvninger innen EU på mer enn 1500 km og alle andre flyvninger operert av oss mellom 1500 km og 3500 km), har du de relevante rettighetene som er beskrevet i artiklene 1 til 3 nedenfor.

KANSELLERT FLYVNING

Hvis flyvningen din blir kansellert, har du rettighetene nedenfor (se følgende avsnitt 1., 2. og 3.) Når det gjelder din rett til kompensasjon, gjør vi oppmerksom på at Ryanair har rett til å nekte kompensasjon når:

- du blir informert om kanselleringen minst to uker før den planlagte avgangstiden, eller du blir informert om kanselleringen mellom to uker og sju dager før den planlagte avgangstiden og blir tilbudt en ny rute som gjør det mulig for deg å reise maksimalt to timer før den planlagte avgangstiden og komme til ditt endelige bestemmelsessted mindre enn fire timer etter planlagt ankomsttid, eller
- du blir informert om kanselleringen mindre enn sju dager før den planlagte avgangstiden og blir tilbudt en ny rute som gjør det mulig for deg å reise maksimalt én time før den planlagte avgangstiden og komme til ditt endelige bestemmelsessted mindre enn to timer etter planlagt ankomsttid, eller
- vi kan bevise at kanselleringen skyldes ekstraordinære forhold som ikke kunne ha vært unngått selv om Ryanair hadde truffet alle rimelige tiltak, blant annet politisk ustabilitet, sikkerhetsgrunner, værhindringer, arbeidskonflikter eller svikt eller forsinkelser I luftfartskontrollanlegg.

1. RETT TIL KOMPENSASJON

Hvis du ufrivillig blir nektet ombordstigning, eller flyvningen din blir kansellert eller forsinket mer enn 3 timer (forutsatt at det ikke inntreffer ekstraordinære omstendigheter), har du rett til å motta følgende beløp fra oss:

- EUR 250 når det gjelder alle flyvninger på 1500 km eller mindre, eller
- EUR 400 når det gjelder alle flyvninger innen EU på mer enn 1500 km og for alle andre flyvninger mellom 1500 km og 3500 km
- Euro 600 for alle andre flyvninger.

Hvis vi kan tilby deg en ny rute eller alternativ flyvning, og ankomsttiden for flyvningen med annen rute ikke overskrider den planlagte ankomsttiden for flyvningen som er booket

- med to timer når det gjelder flyvninger på 1500 km eller mindre, eller
- med tre timer når det gjelder alle flyvninger internt i EU på mer enn 1500 km, og for alle andre flyvninger mellom 1500 km og 3500 km,

kan kompensasjonen som er angitt ovenfor, bli redusert med 50 %. Avstander skal måles med storsirkelrutemetoden.

2. RETT TIL REFUSJON ELLER NY RUTE

Hvis du blir nektet ombordstigning (enten frivillig eller ufrivillig), eller hvis din flyvning blir kansellert, har du i tillegg rett til å velge mellom:

a) Refusjon innen syv dager i henhold til paragraf 8(1) i bestemmelsen, via metoder beskrevet i etter paragraf 7(3) i bestemmelsen, av hele billettprisen som ble betalt, for delen eller delene av reisen som ikke fant sted og for delen eller delene som allerede har funnet sted hvis flyvningen ikke lenger har noe formål i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan; eller

b) ny rute med sammenlignbare befordringsforhold til din endelige destinasjon så snart som mulig, eller

c) ny rute med sammenlignbare befordringsforhold til din endelige destinasjon på en senere dato hvis det passer deg, avhengig av tilgjengelige seter.

Hvis din flyvning er forsinket med minst fem timer, og du velger å ikke reise, har du rett til å motta refusjon som beskrevet i punkt (a) ovenfor, i tillegg til, der dette er relevant, en returflyvning til ditt første avreisested ved tidligste mulige anledning.

3. RETT TIL FORPLEINING

Hvis du ufrivillig blir nektet ombordstigning, eller hvis din flyvning ble kansellert eller forsinket med mer en to timer, skal vi tilby deg uten avgift:

a) kuponger for mat og drikke i rimelig forhold til ventetiden, forutsatt at det ikke vil forsinke avgangen for flyet ytterligere,

b) to telefonsamtaler, telekser, fakser eller e-postmeldinger,

c) hotellopphold i tilfeller der et opphold på én eller flere netter blir nødvendig, eller der et opphold utover det som var planlagt, blir nødvendig,

d) transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet (hotell eller annet).

Hvis flyvningen forsinkes som angitt under "kansellert flyvning" ovenfor, uten at du varsles om dette før du ankommer flyplassen du reiser fra, vil Ryanair tilby deg det som er oppgitt under (a) og (b) ovenfor. Hvis forsinkelse eller omdirigering etter kansellering fører til at din neste flyvning sannsynligvis finner sted tidligst dagen etter opprinnelig avreisedag, vil vi også tilby deg det som er oppgitt under (c) og (d) ovenfor. Når det ikke er mulig for Ryanair å sørge for forpleiningen som er angitt ovenfor, vil Ryanair gi deg refusjon for rimelige, dokumenterte utgifter ved søknad til eller på vår hjemmeside: www.ryanair.com/no/no/r/help/cancelled-rescheduled-flights (V17)