

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyskland, Bremen, 19. - 23. desember
2009. Krav om refusjon av utgifter til hotell m.v.

Dato

..

Saksnummer

171/10

Tjenesteyter

Ryanair

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ryanair

Antall reisende: 4

Reisens pris: 642 euro

Saken gjelder:

Reise til Tyskland, Bremen, 19. - 23. desember 2009. Krav om refusjon av utgifter til hotell m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte flyreise fra Haugesund til Bremen 19. desember 2009 med retur 23. desember. Klagerne bestilte også hotell i Bremen fra 19. - 23. november via Ryanair.com.

Flyet fra Haugesund hadde avgang kl 12.50. Klagerne køet opp uten at noe skjedde. Ca kl 13.25 ble det informert om at flyet var forsinket, senere, ca kl 13.40 ble det opplyst at flyet hadde landet i Stavanger, og at man ville få mer informasjon senere.

30-40 minutter senere fikk passasjerene beskjed om å levere inn taxfree varer og møte frem ved Ryanairs service disk. Først etter ca 4 timer fikk klagerne hjelp.

De ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Klagerne fikk heller ingen informasjon om rett til hotell for natten da de måtte overnatte.

Klagerne fikk ingen tilbud om nye billetter som var akseptable.

Klagerne måtte derfor avlyse reisen. Klagerne har fått refundert billettutgiftene.

De krever erstattet utgifter til hotell i Bremen og hotell i Haugesund.

Klagerne krever videre erstattet utgifter til og fra flyplassen samt kompensasjon for manglende mattilbud.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Flygningen måtte kanselleres pga vanskelige værforhold.

Dette er en situasjon utenfor Ryanairs kontroll og gir derfor ikke rett til kompensasjon etter EU forordning 261/2004. Passasjerene har i et slikt tilfelle valget mellom å bli omrutet til bestemmelsesstedet. (Dersom assistanse av en eller annen grunn ikke har blitt tilbudt, rett til refusjon av dokumenterte utgifter til mat og/eller overnatting) eller full refusjon av billettutgiftene.

Klagerne valgte ikke omruting. De krevde refundert billettutgiftene.

Det følger av forordning 261/2004 at flyselskapet ikke lenger har noe ansvar etter at refusjon er valgt.

Ryanair tilbyr ikke pakkereiser. Passasjerene har imidlertid mulighet til å bestille

Tilleggstjenester, auxiliary services ? med andre selskap gjennom linker oppgitt på Ryanairs webside.

Passasjerene kan gjennom bruk av disse linker oppnå fordelene av den spesielle Ryanair/hotell prisen. Ryanair tar ikke betalt for dette.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandler klager på pakkereiser.

Med en pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inneholder minst to av følgende elementer:

Et arrangement som går inn under første ledd regnes som pakkereise selv om de enkelte elementer blir fakturert hver for seg.

Et arrangement går inn under første ledd når arrangøren¹ legger opp til at kunden² velger ut enkeltelementene selv, men hvor elementene fremtrer som tilpasset til å kombineres.

Klager har i dette tilfellet bestilt flybillett med Ryanair. Det er på Ryanairs hjemmeside link til booking.com der man kan bestille hotell.

Det inngås separate avtaler om hotell og flyreise. Avtalene er uavhengige av hverandre. Nemnda er av den oppfatning at dette ikke kan anses som en pakkereise.

Saken blir etter dette å avvise.

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.