

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til mat og telefon grunnet forsinkelse.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

331/09F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning av utgifter til mat og telefon grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin kone reise med DY1993 fra Split til Oslo den 28. november 2009 kl 16.00. Flyet ble forsinket på grunn av tekniske problemer, en pumpe var defekt.

Da klokken ble 20.00 var ikke flyet kommet av sted. Det ble da servert en tallerkenrett med blant annet svinekjøtt. Klagerne spiser ikke svinekjøtt. Klagerne og mange av de andre reisende feiret sin Eid Mobarak denne dagen og de «følte» det som en fornærmelse å få servert slik mat. Det medfører ikke riktighet at passasjerene ble tildelt matkuponger.

Flyet tok av kl 22.30 og de fikk kjøpe mat om bord. Klager synes de burde blitt tilbudt gratis mat og drikke på grunn av forsinkelsen. De ankom forsinket til Oslo og av den grunn var han som skulle ha hentet dem reist hjem, og de måtte da ta drosje til sentrum. Utgifter til drosje er dekket av klagers forsikringsselskap.

Klager ønsker å få dekket sine ekstraavgifter på grunn av denne forsinkelsen. Han har ikke tatt vare på kvitteringene, men han ønsker å få dekket kr 600.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1933 fra Split til Oslo 28. november 2009 ble forsinket med 6 timer og to minutter på grunn av uforutsette tekniske problemer med «Electric driven Hyd pump» pumpe, da flyet landet i Split. Flyet har fulgt det vanlige vedlikeholdsprogrammet, og denne feilen oppsto helt uforutsett og av den grunn ikke kunne vært forhindret.

Av sikkerhetsmessige årsaker ble et nytt fly sendt fra Oslo til Split for å få passasjerene til Oslo. Norwegian mener at de i dette tilfellet har overholdt EU forordningen 261/2004 art.9, om rett til forpleining.

Norwegian er villig til å dekke klagers utgifter til mat og telefon, men da mot kvittering. Da de selv må dokumentere utbetalingen.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn avreisen fra Split ble forsinket med noe over seks timer. Flyselskapet plikter i en slik situasjon å tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Passasjerene skal også tilbys dekning av utgifter til to telefonsamtaler, jf EU forordning 261/2004 artikkel 9.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne fikk matbilletter eller om de ble tilbudt et måltid mat. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å trekke klagers opplysninger i tvil.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

### **Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, legger til grunn at klagen gikk til innkjøp av mat og drikke samt at de fikk utgifter til telefon.**

Klagerne har ikke fremlagt kvitteringer på mat eller telefon. Sett hen til forsinkelsens lengde og til at forsinkelsen inntraff på ettermiddags-/kveldstid finner flertallet det sannsynlig at klagerne ble påført utgifter i den størrelsesorden de krever erstattet. Flertallet anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 400.

### **Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, bemerker at Norwegian har delt ut sjekker som kan brukes til betaling av mat og drikke under forsinkelsen, og da klager ikke har noen kvitteringer å vise til finner mindretallet det ikke sannsynlig-gjort at klager hadde noen utlegg.**

På bakgrunn av flertallet traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 400.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*