

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mat i ventetiden.

Dato

20.03.2024

Saksnummer

2023-02697

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 voksne og 2 barn) skulle reise fra Trondheim til København den 16. juli 2023 med Norwegians flyvning D8 3249 med avgang kl 14.35. Det ble annonsert at flyvningen ville bli forsinket, klager ønsket derfor å spise litt mens de ventet.

Klager krever erstattet utgifter til mat med til sammen NOK 784 (NOK 642 + NOK 142).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

D8 3249 ble forsinket to timer og fem minutter. Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen var under tre timer.

Ved en kansellering eller forsinkelse, vil Norwegian alltid gi assistanse (f.eks. overnatting, måltider, telefonsamtaler, transport) i henhold til EU-forordning 261/2004. I tilfelle der en passasjer pådrar seg slike kostnader i løpet av en forsinkelse eller kansellering, vil Norwegian refundere innenfor rimelighetens grenser hvis utgiften ble ansett som nødvendig og en spesifisert kvittering kan framvises. Norwegian vil ikke refundere slike kostnader dersom passasjerens ikke tillater Norwegian muligheten til å tilby denne type assistanse, eller om de oppstående kostnadene er som følge av en tapt videreforbindelse med Norwegian i en separat bestilling, eller de alternativene som var tilgjengelig ikke var passende for passasjerens.

Mat vil kun bli tilbudt i rimelig forhold til ventetiden og vil ikke bli tilbudt hvis det vil forårsake ytterligere forsinkelse. Mat vil ikke bli tilbudt hvis forsinkelsen er mindre enn 2 timer (flygninger under 1500 km), 3 timer (flygninger mellom 1500-3500 km) og 4 timer (flygninger over 3500 km).

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer minst tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor (C-402/07) og Nelson med flere (C-581/10). Klager har ikke krav på standarderstatning, da forsinkelsen på D8 3249 var under tre timer. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever erstatning for mat i ventetiden med NOK 784 for fem personer (i snitt NOK 156,8 per person).

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - viser til retten til forpleining i henhold til EU-forordningens artikkel 6 nummer 1 bokstav a): Når et transporterende luftfartsselskap med rimelighet forventer at en flyging vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flyginger på høyst 1 500 kilometer, skal det transporterende luftfartsselskap tilby passasjerene assistansen angitt i artikkel 9 nr. 1 bokstav a). Når det vises til denne artikkel skal passasjerene tilbys gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det bemerkes at klager ikke ble gitt et tilbud om forpleining, at forsinkelsen faktisk var på mer enn to timer, og at det fremstår som mest sannsynlig at maten ble kjøpt etter at det ble annonsert forsinkelse.

Flertallet mener at utgiftene klager pådro seg med NOK 156,8 per person er rimelige i forhold til den faktiske ventetiden på 2 timer og 5 minutter, og anbefaler at Norwegian betaler NOK 784 til klager.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at det ikke hadde inntrådt "ventetid" i forordningens forstand da maten ble kjøpt. Klager kjøpte mat før den opprinnelige avgangstiden, på et tidspunkt det var usikkert hva forsinkelsens varighet ville bli. Det er heller ikke fremlagt noen dokumentasjon som viser hvilken orientering klager fikk om forsinkelsen. Mindretallet mener derfor at klager ikke skal gis medhold.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter med NOK 784.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anna Christine Johansen (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)