

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0876//15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra København til Oslo den 26. mars 2015 med DY949 kl. 19:10. Avgangen ble annonsert over to timer forsinket, klager gikk derfor for å få matkupong. Han fikk beskjed om å kjøpe mat selv og søke refusjon i ettertid.

Klager krever refusjon av utgifter til kaffe og mat for til sammen DKK 93.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY949 ble forsinket 2 timer og 25 minutter grunnet dårlige værforhold på Gardermoen. I tråd med EU-forordning 261/2004 har man rett til å få dekt mat og drikke dersom forsinkelsen overstiger to timer. Det blir delt ut matkuponger etter to timer dersom dette ikke medfører ytterligere forsinkelser.

Flyet hadde avgangstid kl. 19:10, og forlot parkeringen kl. 21:35. Flyet var altså forsinket over to timer da klokka var 21:10. Det ble vurdert at det da ikke var tilstrekkelig med tid til å dele ut matkuponger, kjøpe mat, spise, utføre ombordstigning, uten å forsinke flyet ytterligere.

Kvitteringene klager har fremlagt viser kjøp av mat før flyet var forsinket to timer, han har følgelig ikke krav på refusjon av disse utgiftene.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangstiden med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 1 bokstav a, jf. artikkel 9 bokstav a.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet plikter å erstatte eventuelle utgifter passasjerer har hatt til mat og forfriskninger som følge av at selskapet ikke har overholdt plikten til å tilby måltider og forfriskninger.

Etter bestemmelsens ordlyd er det en «forventning» om forsinkelse på mer enn to timer som utløser retten til måltider og forfriskninger. Dette innebærer etter nemndas vurdering at flyselskapet kan ha plikt til å tilby måltider og forfriskninger før det er gått to timer, forutsatt at selskapet forventer en forsinkelse på mer enn to timer. Hvorvidt selskapet plikter å tilby måltider og forfriskninger før det er gått to timer, vil være avhengig av om dette står i rimelig forhold til ventetiden.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfelle værforholdene på Gardermoen. Det foreligger ikke noen nærmere opplysninger om dette. Selv om nemnda fra andre saker er kjent med at det var store problemer på Gardermoen denne dagen som følge av vanskelige værforhold, kjenner ikke nemnda til de nærmere omstendigheter rundt forsinkelsen av DY949 fra København.

Klager har opplyst at det ble annonsert en forsinkelse på over to timer. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Sett hen til at forsinkelsen skyldtes dårlig vær, måtte det fremstå som nærliggende for Norwegian at forsinkelsen kunne bli av lengre varighet.

Klager kjøpte kaffe fire minutter før planlagt avgang. Avgangen var på dette tidspunkt utsatt med over to timer.

Klager kjøpte enkel mat med vann kl. 20.41. Nemnda legger til grunn at det på dette tidspunkt var klart at forsinkelsen ville bli på mer enn to timer.

Nemnda er av den oppfatning at mat forfriskninger til danske kroner 93 står i rimelig forhold til en forsinkelse på i overkant av to timer og anbefaler at Norwegian erstatter klagers utlegg.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap 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.