

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av matutgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

21/11F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av matutgifter grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Madrid 25. april 2010 kl. 19:45 med FR423. Flyet ble mer enn tre timer forsinket. Etter to timers venting fikk passasjerene beskjed over høyttalerne at de ikke hadde matvouchere tilgjengelige, men at de reisende kunne legge ut for maten selv og få dette refundert i etterkant.

Da klager senere sendte inn kvitteringene for refusjon, fikk han beskjed om at det ble delt ut matvouchere på Rygge den 25. april, og at han derfor ikke kunne få refundert mat han selv hadde kjøpt. Dette er feilaktig informasjon og ikke hva som virkelig skjedde.

Klager krever refusjon av utlegg for mat og drikke, NOK 204.

### Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 27. januar 2011 med frist til 11. mars 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ryanair plikter å tilby klagerne mat/forfriskninger i ventetiden.

Nemnda legger videre til grunn at dette ikke ble gjort, og at klagerne ble påført en utgift på NOK 204. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter med NOK 204.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*