

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever kompensasjon for utlegg til mat på kr 585 og å få noe kompensasjon for de stressende omstendigheter han ble påført da han måtte ta buss for fly fra Göteborg til Oslo.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

102/09F

Tjenesteyter

Finnair Norway

Klager krever kompensasjon for utlegg til mat på kr 585 og å få noe kompensasjon for de stressende omstendigheter han ble påført da han måtte ta buss for fly fra Göteborg til Oslo.

Klager har i det vesentlige anført:

På sin retur 7. februar 2009 fra Dehli til Oslo, med mellomlanding i Helsinki opplevde klager følgende:

Flyet fra Helsinki til Oslo fikk ikke landet i Oslo på grunn av dårlig vær og landet i stedet i Göteborg. De reisende ble tilbudt følgende omruting til Oslo:

Klager valgt å ta buss til Oslo. Dette følte for ham meget kaotisk og av den grunn har han ikke tatt vare på kvitteringene for sine ekstra utgifter og får da ikke dekket ekstraavgiftene sine, da Finnair dekker utgifter kun mot kvittering.

Finnair har i det vesentlige anført:

Finnair Norway viser til at kanselleringen av flyet skyldtes dårlig vær i Oslo, og ingen fly fikk lande. De henviser til at klager vil få dekket alle sine ekstraavgifter mot kvittering.

Nemnda bemerker:

Klager valgte i dette tilfellet omruting til Oslo med buss fra Göteborg. Finnair var i den foreliggende situasjon ansvarlig for å tilby måltider og forfriskninger m.v., jf EU forordning 261/2004 artikkel 9. Så vidt nemnda forsår ble passasjerene ikke tilbudt slik forpleining. Det synes heller ikke som om passasjerene ble bedt om å ta vare på kvitteringer for utgifter under reis.

Partene er enige om at klager har rett til å få erstattet utgifter til mat m.v. som endringen medførte. Finnair har imidlertid nektet å utbetale erstatning uten kvitteringer. Klager har ikke slike.

Klager kom frem til Oslo ca kl 03.00 om natten. Forsinkelsen var på om lag 10 timer.

Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter til mat m.v. under denne forsinkelsen. Nemnda finner det videre sannsynlig at klager måtte ta taxi i Oslo da offentlig transport ikke er tilgjengelig på dette tidspunkt.

Klager har krevet erstattet kr 585. Nemnda finner det sannsynlig at klager har hatt utgifter i denne størrelsesorden. Så lenge tapet er sannsynlig, har klager krav på erstatning selv om kvitteringer ikke kan fremskaffes. Nemnda anbefaler at Finnair dekker beløpet.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Finnair erstatter klagers utgifter på kr 585.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.