

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat/drikke grunnet forsinkelse.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

527/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av utgifter til mat/drikke grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Stavanger til Oslo den 9. juli 2012 med DY541 kl. 17:30. Flyet skulle lande på Sola kl. 18:20, men det ble forsinket slik at klager landet kl. 21:05.

Klager understreker at Norwegians påstand om forsinkelse på 2 t 10 min er feil, og viser til flyselskapets egen rapport. Forsinkelsen var på 2 t 50 min. Klager ble sittende om bord i flyet i 40-45 min før det tok av.

Klager krever refundert utgifter til mat og drikke i ventetiden, kroner 270.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY541 ble forsinket 2 t 10 min som følge av restriksjoner i luftrommet, grunnet bemanningen hos Avinor.

I henhold til Norwegians retningslinjer og til EU-forordning 261/2004 har man krav på mat og drikke ved forsinkelser på over to timer. Denne retten faller bort dersom dette kan medføre at flyvningen blir ytterligere forsinket, slik som i dette tilfellet.

Norwegian vil påpeke at klagers ene kvittering viser at kjøpet ble utført før forsinkelsen var et faktum. Den andre kvitteringen er for kjøp utført før avgangen hadde vært forsinket i to timer.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Når det transporterende luftfartsselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal det transporterende luftfartsselskap tilby måltider og

forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Nemnda er av den oppfatning at plikten til å tilby mat mv. etter omstendighetene kan falle bort dersom det vil medføre ytterligere forsinkelse. Dersom passasjerer i en slikt tilfelle har hatt utgifter til mat mv., plikter imidlertid selskapet å erstatte disse utgifter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen ble forsinket med over to timer. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian ikke tilbød måltider og forfriskninger i ventetiden. Etter omstendighetene har nemnda ingen innvendinger til dette da det ville kunne ha forlenget forsinkelsen.

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

Nemndas flertall, lederne og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dette tilfellet var forventet at forsinkelse ville bli på over to timer, og at Norwegian i et slikt tilfelle plikter å erstatte klagers faktiske påløpte utgifter til mat.

Det fremgår av de fremlagte kvitteringer at klager kjøpte vann kl. 17.02. Dette var 28 minutter før stipulert flyavgang, og så vidt nemnda kan se av sakens dokumenter, før det var informert om at avgangen ville bli forsinket. Disse utgiftene er følgelig ikke et resultat av forsinkelsen og erstattes ikke.

Klager kjøpte mat kl. 19.01. Denne utgiften var forårsaket av forsinkelsen, og flertallet anbefaler at Norwegian erstatter utgiften.

Mindretallet, bransjens representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke hefter for klagers utlegg da beløpet er stort i forhold til forsinkelsens lengde, og videre er alle innkjøp foretatt før flyet var to timer forsinket.

Mindretallet kan ikke se at det er grunnlag for å dekke utlegget «retro aktivt» fordi flyet etter ombordstigning ble stående ved utgang i påvente av tillatelse til å avgå.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat med 238 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.