

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utlegg til mat ved forsinkelse.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

309/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for utlegg til mat ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin familie reise fra Gardermoen til Værnes 15. oktober 2009 kl. 22.45. De ankom Gardermoen fra Egypt kl 19.45 og prøvde derfor å få endret sine billetter til en tidligere avgang, men det kostet en «formue» så de bestemte seg for å vente til sin opprinnelige avgang kl. 22.45

Etter en tids venting kom det opp på tavlen at flyet var forsinket. Klager kjøpte da pizza på Peppes Pizza til seg og familien. Avgangen ble ytterligere forsinket, totalt ble forsinkelsen på 2 timer og 30 minutter.

Klager var i kontakt med Norwegian på Gardermoen ca kl 23.45. Vedkommende klager var i kontakt med opplyste ikke noe om matbilletter. Hadde klagerne fått beskjed om dette på det daværende tidspunkt hadde de takket ja til det.

I følge Norwegian vilkår har de reisende krav på mat ved forsinkelse. Klager ønsker å få refundert sitt utlegg til mat ved forsinkelse på kr 389.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian hefter for «care» for sine passasjerer om flyet er over to timer forsinket. I dette tilfellet hadde klager kjøpt mat og drikke før det oppsto en forsinkelse på to timer, og da er ikke Norwegian pliktig til å refundere klagers utgifter til mat. Kan klager fremvise kvittering på at det er blitt handlet mat i den aktuelle perioden er Norwegian villig til å dekke dette.

Matkuponger vil bli delt ut ved forsinkelser om det da ikke forsinkes ombordstigningen.

Nemnda bemerker:

Når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgang med inntil to timer for flyvninger på høyst 1 500 km, skal flyselskapet tilby

måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 9.

Det er i utgangspunktet forventningen om forsinkelsens lengde som er avgjørende. Dersom man med rimelighet antar at forsinkelsen vil bli på over to timer plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger. Plikten inntreffer ikke først etter at flyet faktiske er forsinket med to timer, slik Norwegian har anført.

Avgangen ble i dette tilfellet forsinket med 2 timer og 26 minutter. Det fremkommer ikke av saken når Norwegian visste noe om lengden på forsinkelsen, men det fremkommer av klagers brev at avgangen ble utsatt minst to ganger.

Opprinnelig avgang fra Gardermoen var kl 22.45. Dette var kort tid før restauranten stengte.

Dette tilsier at matkuponer burde bli levert ut på et tidlig tidspunkt dersom Norwegian med rimelighet måtte forvente en forsinket avgang på minst to timer.

Nemnda finner i dette tilfellet ikke sannsynliggjort vilkårene for å tilby mat og drikke ikke var til stede, og anbefaler at Norwegian dekker klagerens matutgifter med kr 389.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 389 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.