

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering. Refusjon av avgift for reservasjon av sete og betaling med kredittkort og refusjon av nye flybilletter. Drone ved London - Gatwick.

## Dato

18.10.2019

## Saksnummer

2019-01200

## Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DI7506 fra Buenos Aires (EZE) til London - Gatwick 20. desember 2018. Hun skulle også reise videre med DY1303 til Oslo lufthavn (OSL) 21. desember kl. 09.20.

Flyvningen fra Buenos Aires ble kansellert, og klager fikk et ark med informasjon om sine rettigheter. Ingen av Norwegians personale i Argentina synes å ha myndighet til å tilby omruting eller overnatting. Hun forsøkte å kontakte Norwegian på telefon, men kom ikke gjennom. Etter en time på telefon ga hun opp å komme i kontakt med selskapet.

Da klager ikke fikk noen hjelp fra Norwegian, kontaktet hun KLM. Hun kjøpte nye flybilletter med dem til kroner 19 115,90. På grunn av kanselleringen har hun fremsatt krav om refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig billett og ny billett til kroner 8 119, samt standardkompensasjon på 600 euro og refusjon av seterreservasjon og gebyr for betaling med kredittkort til kroner 405.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning DI7506 fra Buenos Aires til London - Gatwick 20. desember 2018.

Klager hevder at de sendte inn klage til Norwegian 1. januar 2019, men at de ikke har fått svar. Norwegian kan ikke finne en klage i sine systemer vedrørende denne bookingen. Klager har vedlagt skjermbilde av en e-post som skal bevise at klage er sendt. Det fremgår ikke av adressefeltet at klagen er sendt, men e-posten er derimot adressert til "customer@air.norwegian.com". Alle klager som sendes til Norwegian vil motta et individuelt saksbehandlingsnummer. Klager har ikke vist til et slikt nummer.

Det fremgår av transportklagenemndforskriften § 5-1 annet ledd at "[k]lager må ha reklamert skriftlig overfor tjenesteyter uten at tvisten har løst seg i minnelighet". Norwegian har følgelig anført at saken må avvises fra behandling i Transportklagenemnda.

I alle tilfeller er Norwegian av den oppfatning at klager har reklamert for sent. Norwegian anser at klagen kom til selskapets bevissthet 8. april 2019, mer enn to måneder etter flyvningen. Det vises i dette tilfellet til tidligere nemndspraksis og Högsta Domstolen i Sveriges avgjørelse i T-2659-17 (Turkish). Her fremgår det at en relativ reklamasjonsfrist må innfortolkes etter EU-forordning 261/2004, og at denne ikke må være kortere enn to måneder. Norwegian har følgelig avvist klagers krav som følge av at det er reklamert for sent.

Subsidiært har selskapet anført at DI7506 ble kansellert som følge av uautorisert droneaktivitet ved London - Gatwick 20. desember 2018. Luftrommet var stengt frem til morgenen 21. desember, og alle flyvninger inn og ut av flyplassen ble kansellert. Droneaktivitet over luftrommet ved en flyplass er ikke tillatt og anses som en direkte trussel. All flytrafikk vil bli stoppet av hensyn til sikkerhet.

Norwegian er av den oppfatning at hendelsen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på denne bakgrunn avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Kunden plikter ikke å ta imot flyselskapenes tilbud om omruting. Alternativet vil være full refusjon av ubenyttet billett. Dersom en passasjer skaffer alternativ transport på egen hånd, må han være forberedt på å selv bære denne kostnaden. I dette tilfellet valgte klager å terminere sin befordringsavtale med Norwegian. Hun har vist til at det var lang ventetid på telefon på dette tidspunktet. I ekstraordinære situasjoner som denne må passasjerene ta høyde for at det vil være noe ventetid når man kontakter kundeservice. Klager har fått refundert sine ubenyttede billetter og har på eget initiativ bestilt nye billetter. Hvordan hun valgte å komme seg frem til sin destinasjon kan derfor ikke lastes Norwegian.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian hevder at klager har reklamert for sent. Nemnda viser til at klager har vedlagt en e-post adressert til [customer@air.norwegian.com](mailto:customer@air.norwegian.com) tre uker etter opprinnelig flyreise. Hvilken e-post som eventuelt skulle ha vært benyttet, og om dette er en adresse som tilhører Norwegian, fremgår ikke av tilsvaret. Anførselen om for sen reklamasjon fører ikke frem.

Norwegians flyvning DI7506 fra Buenos Aires (EZE) til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen ulovlig droneaktivitet over Gatwick. Flyplassen ble stengt frem til neste morgen. Nemnda mener at dette må anses som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Det bemerkes på generelt grunnlag at passasjerer må gi flyselskapet noe tid til å forberede et omrutingstilbud. Dersom man ikke ønsker å vente, risikerer man å måtte dekke utgiftene til alternativ transport selv, dersom det viser seg at flyselskapet hadde et rimelig omrutingstilbud.

Kanselleringen skjedde på et svært travelt tidspunkt før jul. Nemnda bemerker på generelt grunnlag at flyselskapet må gis noe tid til å organisere omruting, og det er i utgangspunktet klagers eget ansvar dersom man velger å kjøpe egne billetter uten å avvente situasjonen noe.

I dette tilfellet pådro klager seg utgifter til alternativ transport, og har bedt om å få dekket dette. Hun har i kommentar til tilsvaret opplyst at hun ikke fikk noen assistanse på flyplassen, og at hun forsøkte å komme gjennom til Norwegians kundesenter i Norge og Argentina i seks timer uten hell. I klagen til Norwegian har hun imidlertid opplyst at hun satt i telefonkø i én time.

Nemnda mener at klager i denne situasjonen måtte finne seg i å vente i mer enn én time på å få et omrutingstilbud fra flyselskapet. Nemnda mener derfor at hun selv må bære tilleggsutgiftene til nye flybilletter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)