

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter ved kansellering. Drone ved London - Gatwick.

### Dato

18.10.2019

### Saksnummer

2019-00851

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82805 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018. Flyvningen ble kansellert, og klager måtte kjøpe nye billetter med Ryanair fra London - Stansted (STN) med avreise to dager senere, 22. desember. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter til kroner 3 158.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82805 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes uautorisert droneaktivitet over flyplassen denne dagen. Luftrommet var stengt over flyplassen frem til morgenen 21. desember, og dette resulterte i at samtlige avganger til og fra London - Gatwick 20. desember ble kansellert.

Droneaktivitet over en flyplass er ikke tillatt, og anses som en direkte trussel. All flytrafikk stoppes umiddelbart av sikkerhetsmessige årsaker. Norwegian er av den oppfatning at stengingen av London - Gatwick er en hendelse utenfor flyselskapets kontroll og må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Videre kunne ingen rimelig tiltak påvirke situasjonen.

Klager bekrefter selv at de valgte å terminere sin befordringsavtale med Norwegian når kanselleringen var et faktum, og valgte å ikke benytte Norwegians omrutingstilbud. Klagerne har mottatt refusjon av sin ubenyttede billett, og har på eget initiativ bestilt billetter med et annet selskap. Berørte passasjerer som kontaktet Norwegian ble tilbudt omruting og assistanse. På bakgrunn av dette har Norwegian avvist klagers erstatnings- og refusjonskrav.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning D82805 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert.

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

Norwegian har forklart at kanselleringen skyldtes droneaktivitet i luftrommet over London - Gatwick denne dagen. Nemnda er av den oppfatning at ukjent droneaktivitet utgjør en sikkerhetsrisiko for lufttrafikken, og at stengning av flyplassen som følge av dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har opplyst at Norwegian ga tilbud om omruting tre dager senere. Nemnda har forståelse for den ekstraordinære situasjonen på et tidspunkt rett før jul skapte store utfordringer for flyselskapene med tanke på omruting. Nemnda mener likevel at omruting til London etter tre dager i dette tilfellet ikke kan anses som omruting "snarest mulig", og at flyselskapet skal betale klagers utgifter med alternativ transport med Ryanair til kroner 3 158.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til omruting med kroner 3 158. For øvrig gis ikke klager medhold.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)