

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet bombetrussel på flyplass.

### Dato

28.04.2014

### Saksnummer

814/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet bombetrussel på flyplass.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Oslo den 16. september 2013 kl. 15:00 med DY761. Værnes Lufthavn ble denne dagen utsatt for bombetrussel slik at flyplassen måtte evakueres.

Klager mottok ingen informasjon fra Norwegian om avgangen kom til å bli gjennomført, han ringte derfor flyselskapet og fikk beskjed om at flyet ville gå snart.

Flybussen klager befant seg på stod fast i trafikken, og han innså at han ikke ville rekke avgangen. Han booket derfor om til neste avgang kl. 18:20. Han måtte betale gebyr for dette til tross for at selskapet i henhold til egne vilkår tilbyr gratis ombooking ved ekstraordinære omstendigheter.

Klager ble feilinformert av Norwegian, og krever refundert endringsgebyr kroner 1 159.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY761 fra Trondheim til Oslo ble forsinket med 1 t 50 min grunnet stengt flyplass som følge av bombetrussel. Det vises til fremlagt logg.

Når en bombetrussel oppstår er det vanskelig for flyselskapet å oppgi ny avgangstid, da man ikke vet hvordan situasjonen vil utvikle seg. Dette gjelder spesielt for Norwegians agenter på telefon.

Klager hevder han befant seg en time unna flyplassen rundt avgangstiden, dersom klager hadde befunnet seg på flyplassen rundt kl. 15:00 hadde han rukket flyet.

Norwegian kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke rakk avgangen, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket grunnet en bombetrussel på flyplassen.

Klager booket om billetten til senere flygning ca. kl. 15.00. Dette var tidspunktet flyet skulle ha gått. Klager var på dette tidspunkt ikke rukket frem til flyplassen grunnet trafikkproblemer.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Norwegian for mangelfull informasjon i dette tilfellet. Norwegian kunne ikke med sikkerhet si hvor lang forsinkelsen ville bli. Hadde klager møtte frem på flyplassen i henhold til

Norwegians regler ville problemet ikke oppstått.

Gjeldende regelverk gir passasjeren rett til omruting ved kanselleringer. Tilsvarende gjelder ikke ved forsinkelser.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*