

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00860

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82807 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018 kl. 18.10. Flyvningen ble kansellert, og klager ble fløyet til Stavanger for å reise videre til London derfra. Flyvningen fra Stavanger til London ble imidlertid også kansellert, og klager måtte overnatte i Stavanger. De valgte å kjøpe nye billetter med SAS til kroner 4 453 for å være sikre på å komme frem. Passasjerene ankom London 17 timer forsinket.

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 med SAS til kroner 4 453.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82807 fra Oslo til London - Gatwick ble kansellert. Kanselleringen skyldtes uautorisert droneaktivitet over flyplassen. Luftrommet ble stengt frem til morgenen 21. desember, og dette medførte at samtlige avganger til og fra London - Gatwick ble kansellert.

Droneaktivitet over luftrommet ved en flyplass er ikke tillatt, og all droneaktivitet må skje i henhold til gjeldende regelverk. I dette tilfellet ble droneaktiviteten ansett som en direkte trussel mot flyplassen, og all trafikk ble stanset av sikkerhetsmessige hensyn. Kanselleringen av klagers flyvning var forårsaket av at flyplassen ble stengt, og dette må anses som en ekstraordinær hendelse i forordningens forstand.

Berørte passasjerer som kontaktet Norwegians kundesenter ble tilbudt ombooking og annen nødvendig assistanse. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter.

## Nemnda bemerkjer

Norwegians flyvning D82807 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 ukjent droneaktivitet i luftrommet over London - Gatwick. 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 til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble forsøket booket om via Stavanger, men også denne flyvningen ble kansellert av samme årsak. Klager kjøpte til slutt nye billetter med SAS.

Norwegian har ikke opplyst hvilket omrutingstilbud som ble gitt til klager fra Stavanger til London. Nemnda mener derfor at klager må få dekket sitt mellomlegg for flybillettene med SAS på kroner 1 897.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers ekstraavgifter til SAS-billetter med kroner 1 897.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)