

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

18.10.2019

### Saksnummer

2019-01232

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn skulle reise med Norwegians flyvning DI7172 fra Denver (DEN) til London - Gatwick (LGW) 20. desember kl. 2018. Han skulle videre til Oslo lufthavn (OSL) med DY1303 neste dag, 21. desember kl. 09.20. Flyvningen fra Denver til London ble kansellert, og klager ble aldri tilbudt omruting fra Norwegian. Hun viser til at reisen fant sted kort tid før jul, og hun måtte derfor være rask for å få tak i nye billetter. Hun kjøpte derfor nye billetter fra Denver via Detroit og Paris til Oslo. Billettene kostet kroner 23 108,14, og klager har som følge av kanselleringen fremsatt krav om refusjon av disse billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DI7172 fra Denver til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes at London - Gatwick var stengt hele 20. desember og frem til morgenen 21. desember 2018. Stengingen skyldtes uautorisert droneaktivitet i luftrommet over flyplassen. En slik hendelse anses som en direkte trussel og medfører full stenging av flyplassen av sikkerhetsmessige årsaker.

Selskapet har videre vist til at de hadde ledige seter på DI7172 fra Denver til London 22. desember. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon.

### Nemnda bemerker

Klagers sønn skulle reise med Norwegians flyvning DI7172 fra Denver (DEN) til London - Gatwick (LGW) 20. desember kl. 2018. Flyvningen 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 er heller ikke krevd.

Klager ber om dekning for sine utgifter til flybilletter med et annet flyselskap.

Det bemerkes på generelt grunnlag at passasjerene 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.

Klager har opplyst at det ikke var mulig å komme gjennom til Norwegian. Klager bestilte derfor nye billetter med et annet flyselskap til kroner 23 108. Billettene ble kjøpt den 20. desember.

Nemnda mener at klager må gi flyselskapet en mulighet til å omrute passasjerene. Norwegian har vist til at det var ledig plass på Norwegians flyvning fra Denver til Oslo via Gatwick den 22. desember 2018. Nemnda mener at det ikke er usannsynlig at klager ville ha blitt tilbudt omruting med denne flyvningen dersom man hadde avventet situasjonen og ikke kjøpt egne billetter. Dette ville etter nemndas syn ha vært et rimelig omrutingstilbud. Nemnda anbefaler imidlertid at klager kontakter sitt reiseforsikringsselskap.

Nemnda mener derfor at det ikke er grunnlag for at Norwegian skal betale erstatning for merutgiftene til klagers 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)