

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og togbilletter ved kansellering. Drone ved London - Gatwick.

### Dato

18.10.2019

### Saksnummer

2019-00318

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1319 fra London - Gatwick (LGW) til Bergen (BGO) 20. desember 2018 kl. 20.45. Klager fikk ingen informasjon fra selskapet. Da han sjekket Norwegians hjemmesider, var det ingen ledige plasser på flyene til Norge de to neste dagene. Klager ble bekymret for å ikke rekke hjem til jul, og bestilte derfor togbilletter fra London til Manchester, og kjøpte billetter med SAS fra Manchester via København til Bergen 21. desember.

Klager har forklart at han hyppig forsøkte å ringe Norwegian, men at han aldri fikk svar, og derfor ikke visste om et eventuelt omrutingstilbud. Dersom klager hadde visst at Norwegian hadde ledige plasser på et senere tidspunkt, hadde han ikke reist til Manchester og kjøpt nye flybilletter. I tillegg har klager vist til en avisartikkel hvor en representant fra Norwegian har bekreftet at de vil refundere alternativ returreise til Norge i forbindelse med stengingen av London - Gatwick dersom dette var "innenfor rimelighetens grenser".

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av togbilletter til 113,40 pund, samt nye flybilletter med SAS til kroner 7 096 og transfer fra London - Gatwick til 27.20 pund.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1319 ble kansellert som følge av stengning av flyplassen London - Gatwick. Flyplassen ble stengt 20. desember 2018 som følge av droneaktivitet. Dette påvirket alle flyselskaper. Droneaktivitet over en flyplass er ikke tillatt, og medfører umiddelbar stans i driften av flyplassen. Norwegian er følgelig av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Den 20. desember 2018 ble det sendt en tekstmelding til passasjerene med informasjon om alternativer. Av denne meldingen fremgår det at klager ble booket om til DY8460 med avgang 21. desember kl. 11.30. Klager har valgt å motta refusjon av sine Norwegian-billetter i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1, og har følgelig ikke krav på refusjon av sine nye flybilletter med SAS, da han valgte å terminere sin avtale med Norwegian.

Videre fremgår det av EU-kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning 261/2004 at retten til forpleining kun gjelder så lenge passasjerene venter på omruting. Når en passasjer velger å bestille billetter på eget initiativ, opphører flyselskapets forpleiningsplikt.

Basert på det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1319 den 20. desember 2018 kl. 20.45 fra London til Bergen ble kansellert som følge av stengning av flyplassen London - Gatwick.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen skjedde som følge av ulovlig droneaktivitet over flyplassen. Dette må etter nemndas syn anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for krav på standarderstatning (noe som heller ikke er krevd).

Klager søker erstatning for sine utgifter til alternativ transport til Bergen.

Klager har opplyst at han ikke kom gjennom på telefon til Norwegian, og at han ikke fikk noen informasjon om omruting. Han tok derfor toget til Manchester, og kjøpte flybilletter med SAS fra Manchester til Bergen via København for å være sikker på å komme hjem.

Norwegian har opplyst at det ble sendt tekstmelding til berørte passasjerer hvor det ble opplyst om omruting den 21. desember kl. 11.30. Tekstmeldingen ble sendt 21. desember kl. 08.06. Stengingen av flyplassen skjedde rett før jul, på et svært travelt tidspunkt. Det er derfor forståelig at Norwegian ikke umiddelbart hadde et omrutingstilbud klart. Nemnda mener at Norwegian må gis noe tid til å finne et passende omrutingstilbud til berørte passasjerer. Dersom passasjerene ikke ønsker å avvente situasjonen, gjør man dette på egen risiko.

Etter nemndas syn var Norwegians henvendelse til passasjerene morgenen etter med tilbud om omruting få timer senere en akseptabel løsning. Nemnda mener derfor

at klager selv må bære utgiftene til alternativ transport. Hans utgifter til ubenyttede flybilletter skal refunderes i den grad det ikke allerede er skjedd.

**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)