

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved kansellering.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00363

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. På bussen på vei til Oslo lufthavn mottok klager tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyvningen var kansellert. Årsaken til kanselleringen ble ikke oppgitt, men klager kunne kontakte Norwegian på telefon for å endre billetten eller få refusjon.

Klage ringte først Norwegian, og satt i kø i ti til femten minutter uten å få svar. Han gikk deretter inn på Norwegians hjemmesider. Link for endring av bestilling virket ikke, og klager bestilte derfor ny billett til flyvning fra Oslo lufthavn via Trondheim til London - Gatwick (LGW) med DY764 og D82833. Bestillingen ble gjennomført, og klager mottok tekstmelding fra Norwegian kl. 14.44, hvor han ble ønsket velkommen om bord.

Rett før klager landet i Trondheim, mottok han en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyvningen fra Trondheim til London var kansellert. Etter landing forsøkte klager å kontakte Norwegian pr. telefon, men det var umulig å få svar. Han var derfor nødt til å overnatte på hotell ved flyplassen, og reise neste morgen fra Trondheim via Kristiansand til London - Stansted.

Klager har forståelse for at Norwegian ikke kan lastes for at London - Gatwick lufthavn ble stengt denne dagen. Han fikk imidlertid informasjon pr. tekstmelding om at reisen kunne endres, og at det var mulig å bestille reise til Gatwick, selv om flyplassen var stengt. Som følge av kanselleringen måtte klager også overnatte i Trondheim, og han har følgelig fremsatt krav om refusjon av utgifter til Norwegian-billetter og hotell, totalt kroner 2 764.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82833 fra Trondheim til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert på grunn av uautorisert droneaktivitet over flyplassen i London. Luftrommet over flyplassen var stengt frem til morgenen 21. desember 2018, og dette medførte kansellering av samtlige avganger til og fra London - Gatwick 20. desember.

Droneaktivitet over luftrommet på en flyplass er ikke tillatt, og all droneaktivitet er pålagt gjeldende regelverk. I dette tilfellet anses dronene som en direkte trussel, og all flytrafikk ble stanset umiddelbart av sikkerhetsmessige årsaker. Årsaken til kanselleringen av klager flyvning må følgelig anses som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Passasjerene plikter ikke å ta imot selskapets tilbud om omruting. Hvis kunden ikke ønsker omruting, er alternativet full refusjon av ubenyttet billett. Dersom passasjerens skaffer alternativ transport på egen hånd, må han være beredt på å selv bære denne kostnaden. Klager valgte å terminere sin avtale med Norwegian når kanselleringen var et faktum, og benyttet seg ikke av selskapets omrutingstilbud. Billetten ble refundert, kroner 2 267. Klager har på eget initiativ booket hotell og nye billetter uten å ha vært i kontakt med Norwegian.

Hvordan klager etter dette valgte å komme seg frem til sin destinasjon, kan ikke lastes Norwegian. Hvor dette påvirket klagers nye reiseplaner kan heller ikke lastes Norwegian, da selskapets tilbud om avhjelp ikke ble mottatt. Norwegian hadde et tilbud om ombooking, og berørte passasjerer som kontaktet kundesenteret ble tilbudt omruting og nødvendig assistanse. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav om refusjon av flybillett og hotell.

Nemnda bemerker

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

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen av både flyvning D82807 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018 kl. 18.10 og flyvning D82833 fra Trondheim til London - Gatwick ulovlig droneaktivitet over Gatwick. All flytrafikk ble stanset med umiddelbar virkning.

Nemnda mener at droneaktiviteten som førte til kanselleringen må anses som ekstraordinære omstendigheter, som ikke vært unngått eller overvunnet til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har krevd refundert sine utgifter til flybillettene til London via Trondheim samt utgifter til hotell i Trondheim.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, påpeker at dersom klager i første omgang hadde fått beskjed fra Norwegian om at årsaken til kanselleringen av D82807 fra Oslo til London skyldtes stengt flyplass, ville han ikke ha pådratt seg utgiftene til billett til London via Trondheim eller hotellovernatting i Trondheim. Norwegian har ikke kommentert hvorfor denne informasjonen ikke ble gitt til de reisende. Det er heller ikke riktig (slik det hevdes i tilsvaret) at klager kjøpte billetter med annet flyselskap; han kjøpte nye billetter med Norwegian. Flertallet mener at det er rimelig at Norwegian dekker klagers ekstrautgifter i denne forbindelse.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at klager ikke ga flyselskapet sjansen til å finne en omruting. Han har derfor ikke krav på å få dekket nye flybilletter. Han har imidlertid krav på hotellutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til flybillett og hotell på totalt kroner 2 764.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)