

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-00848

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82803 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 20. desember 2018 kl. 11.10. Flyvningen ble kansellert, og klager har anført at hun ikke ble tilbudt omruting. Hun kjøpte derfor nye billetter med SAS for seg og sitt reisefølge til totalt kroner 7 476. Som følge av kanselleringen har hun fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82803 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018 ble kansellert som følge av at flyplassen var stengt.

Den 20. desember 2018 ble det oppdaget droneaktivitet over London - Gatwick lufthavn. Dette var en alvorlig hendelse og brudd på sikkerhetsreglene ved flyplassen. Flyplassen var nødt til å stenge i en lengre periode for å undersøke saken og fastslå trusselbildet. Dronen viste seg å være harmløs, men medførte at flyplassen ble stengt i over et døgn.

Norwegian har anført at stenging av flyplassen av sikkerhetsmessige årsaker grunnet observasjon av droner i luftrommet må anses som en hendelse utenfor flyselskapets kontroll og en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Videre mottok klager en tekstmelding 20. desember med informasjon om muligheter for refusjon eller kostnadsfri omruting. Klager valgte i dette tilfellet refusjon av billettene, og Norwegian har derfor intet ansvar for at klager kjøpte nye, kostbare billetter til Oslo. På bakgrunn av det ovennevnte har Norwegian avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D82803 fra Oslo til London - Gatwick 20. desember 2018 kl. 11:10 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 droneaktivitet i luftrommet over London - Gatwick denne dagen. 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.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen for passasjerene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Flyselskapet må gis anledning til å omrute passasjerene. Når det gjelder klagers krav om dekning av utgifter til nye flybilletter med SAS samme dag, kommer det ikke frem om klager forsøkte å benytte seg av mulighet for omruting med Norwegian. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på refusjon av sine flybilletter. Hun har mottatt full refusjon av ubenyttet billett.

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)