

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse. Fly av typen Boeing 737 MAX satt på bakken.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01642

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo lufthavn (OSL) til Paris - Charles de Gaulle (CDG) 12. mars 2019 kl. 17.00. Flyvningen ble forsinket med tre timer og 15 minutter. Klager har som følge av forsinkelsen fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

På avreisedagen mottok klager en tekstmelding med informasjon om at flyvningen ville bli forsinket med cirka to og en halv time. Tekstmeldingen inneholdt ingen informasjon om at matkuponger ville bli utdelt. Klager har i denne forbindelse vist til at det i tekstmeldingen var gitt en link til Norwegians hjemmeside, hvor følgende fremgår om mat og drikke i ventetiden: "Dersom du kjøper egen mat og drikke, må du huske å holde prisen innenfor rimelighetens grenser og ta vare på de originale, spesifisere kvitteringene. Alkohol dekkes ikke". Klager kjøpte mat til kroner 399 i ventetiden, og har fremsatt krav om refusjon av dette beløpet.

I stedet for ankomst i Paris som planlagt kl. 19.25, landet klager kl. 22.40. Han har vist til at han måtte være i Paris før kl. 23.15 for å få tilgang til leiligheten han skulle bo i, og han valgte derfor å ta taxi fra flyplassen. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til taxi til 50 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo til Paris 12. mars 2019 skulle etter planen opereres av et fly av typen Boeing 737 MAX (registreringsnummer LN-BKC). Dagen før ble alle Boeing 737 MAX-maskiner satt på bakken etter påbud fra luftfartsmyndighetene. En annen flymaskin, LN-NGC, ble reposisjonert for å unngå kansellering. Klagers flyvning landet i Paris tre timer og 15 minutter etter beregnet ankomst.

Den 10. mars 2019 var et fly av denne typen involvert i en flyulykke med Ethiopian Airways. Samme flytype var også involvert i en ulykke 29. oktober 2018 i Indonesia. Som et forebyggende tiltak publiserte European Aviation Authorities (EASA) et såkalt "airworthiness directive" som ble effektivt 12. mars 2019 kl. 19.00 (UTC). Direktivet suspenderte all operasjonell drift av Boeings fly av typen 737-8 MAX og 737-9 MAX i Europa. I tillegg har EASA publisert et sikkerhetsdirektiv effektivt på samme tidspunkt, hvor det beskrives at all kommersiell drift via lufthavn i en tredjestat stanses, både i og utenfor EU for de nevnte flytypene.

Den 12. mars 2019 innførte Norwegian midlertidig stans i all trafikk med Boeing 737 MAX etter anbefaling fra europeiske luftfartsmyndigheter. Da de relevante luftfartsmyndighetene besluttet en midlertidig suspensjon av operasjoner med Boeing 737 MAX, ville ikke Norwegian operere ruter med denne flytypen inntil videre. Norwegian har og har hatt tett dialog med luftfartsmyndighetene og Boeing, og følger deres instruksjoner og anbefalinger.

Da flytypen ble satt på bakken, ble det iverksatt en rekke operasjonelle tiltak for å unngå kanselleringer. Flyprogrammet ble blant annet lagt op slik at de berørte avgangene ble operert av mindre flytyper. Noen avganger måtte også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig. MAX-situasjonen medførte videre høy etterspørsel på leiemarkedet, noe som gjorde leie av flymaskiner utfordrende. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat. Passasjerer har anført at han ikke fikk informasjon om matkuponer. Denne beskjeden ble imidlertid sendt til alle passasjerer pr. tekstmelding. Passasjerer har ved forsinkelser krav på å få mat i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9 bokstav a. Dersom passasjerer har lagt ut for forpleining selv, har han rett til å få dekket utgifter som er nødvendige, rimelige og passende ventetidens lengde tatt i betraktning, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-12/11 (MCDonagh). I denne saken var forsinkelsen to timer og 30 minutter. Passasjerer har lagt ut for en skalledyrstallerken til kroner 399. Norwegian er av den oppfatning at dette ikke var nødvendig forpleining, og har tilbudt å dekke klagers utgifter opp til kroner 200.

Passasjerer har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til taxi etter ankomst. Ansvarsfritaket etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen er tilsvarende det etter EU-forordning 261/2004. Selskapet har derfor vist til ovennevnte vurdering, og har på dette grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1498 fra Oslo til Paris 12. mars 2019 ble forsinket med tre timer og 15 minutter ved ankomst.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes omdisponering av Norwegians tilgjengelige flymaskiner i kjølvannet av at fly av typen Boeing 737 MAX ble suspendert av europeiske luftfartsmyndigheter med virkning fra og med 12. mars 2019. Flyene ble suspendert som følge av to fatale flyulykker i oktober 2018 og mars 2019, og er fremdeles ikke satt tilbake i drift.

Fortalen til EU-forordning 261/2004 punkt 14 lyder som følger:

"På samme måte som under Montrealkonvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med [...] sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap".

De færreste flyselskap har en rekke reservemaskiner tilgjengelig til enhver tid, og dette kan heller ikke forventes av selskapene, da en slik praksis vil gjøre det vanskelig å drive flyselskap på lønnsomt vis. Dessuten må en hendelse som dette anses for å være av så vidtrekkende karakter at ikke en gang tilgjengelig reservekapasitet ville dekket behovet som oppstod etter suspensjonen. Nemnda mener at det foreligger klar årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og kanselleringen av klagers flyvning. Nemnda er derfor av den oppfatning at suspensjonen av Boeing 737 MAX-flyene må utgjøre en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Nemnda mener at forsinkelsen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning. På samme grunnlag har nemnda kommet til at klager ikke har krav på taxiutgifter etter ankomst, jf. luftfartsloven § 10-20.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat. Norwegian har tilbudt kroner 200, og anført at klagers utgifter på kroner 399 til skaldyrtallerken ikke er en rimelig utgift sett i sammenheng med forsinkelsens lengde. Nemnda er enig i at passasjerer har en tapsbegrensningsplikt når han går til anskaffelse av mat i ventetiden, og har kommet til at klager har krav på kroner 200 i refusjon for sine utgifter til mat.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler kroner 200 til klager for utgifter til mat. Utover dette anbefaler ikke nemnda 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)