

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering
som følge av suspensjon av Boeing 737 MAX.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00092

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Ålesund den 11. april 2019 kl 15.05 med DY410. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til ny avgang 13. april kl 14.15 med DY408. Grunnet påskeferie var dette første ledige avgang.

Klager mener det ikke var noen teknisk feil på flyet som skulle operere DY410, men at beslutningen ble tatt av Norwegian av operasjonelle årsaker. Beslutningen om å omdisponere DY410 var innenfor flyselskapets kontroll.

Klager mistet to dager av påskeferien sin som følge av kanselleringen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han kroner 869 refundert for kostnad i forbindelse med ombookingen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flygning DY410 ble dessverre kansellert grunnet mangel på flymaskiner som en konsekvens av den obligatoriske suspensjonen av bruk av alle Boeing 737 MAX flymaskiner. Etter ulykken som inntraff i Etiopia som involverte en flymaskin av denne typen, utstedte European Aviation Safety Agency (EASA) et luftdyktighetsdirektiv som suspenderer alle flyoperasjoner med Boeing 737 MAX i Europa. Dette påvirket Norwegians flyveplaner, og førte til endringer og omrokkinger på samtlige flyvninger som var operert av Boeing 737 MAX.

Vær oppmerksom på at suspensjonen av Boeing 737 MAX påvirket totalt 25 flyselskaper. Dermed medførte MAX-situasjonen en meget høy etterspørsel på wetlease-markedet, noe som gjorde at tilgangen på leie av fly var minimal.

Da forsinkelsen ble forårsaket av midlertidig suspensjon for alle Boeing 737-8/9 MAX-operasjoner, skal årsaken til forstyrrelsen betraktes som ekstraordinær og derfor utenfor Norwegians kontroll.

Klager ble informert om kanselleringen den 5. april, og fikk tilbud om å endre eller kansellere. Klager valgte å endre. Norwegian gjør oppmerksom på at beløpet på kroner 869 er prisen på opprinnelig billett, og at det ikke kostet noe å endre billetten.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Klager har opplyst at de fikk beskjed om kanselleringen mellom syv og 14 dager før avreise. Norwegian har ikke bestridt dette.

Nemnda bemerker at EASA publiserte et sikkerhetsdirektiv som ble iverksatt den 12. mars 2019 som et forebyggende sikkerhetstiltak etter at det hadde vært flere alvorlige flyulykker med Boeings fly av typen 737-8 MAX. Den 10. mars 2019 var et fly av denne typen involvert i en flyulykke med Ethiopian Airways, og samme flytype var også involvert i en ulykke den 29. oktober 2018 i Indonesia. Norwegian innførte den 12. mars 2019 midlertidig stans i all trafikk med Boeing 737 MAX etter anbefaling fra europeiske luftfartsmyndigheter.

Nemnda mener at kanselleringen i dette tilfellet var en direkte følge av disse sikkerhetstiltakene. Ruteprogrammet måtte omorganiseres med tilgjengelige flymaskiner for å kunne frakte så mange passasjerer som mulig, for å unngå store forsinkelser og kanselleringer. Nemnda mener kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til ombooking. Klager har lagt frem kopi av kvittering for opprinnelig billett, denne viser ingen endringsgebyr. Nemnda kan ikke se at klager skal reise gratis og kan ikke anbefale at han gis medhold i sitt krav om refusjon av billettprisen på kroner 869.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)