

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter, togbilletter og matutgifter ved kansellering. Boeing 737 MAX.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-01711

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY362 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik (EVE) 17. mars 2019 kl. 13.25. Flyvningen ble kansellert, og klager ble informert om kanselleringen cirka én time før avreise. Klager har vist til at hun ikke ble tilbudt ny flyvning før to dager senere, og at hun derfor kjøpte nye billetter med SAS. Disse kostet kroner 2 349, og klager har fremsatt krav om refusjon av disse utgiftene.

Videre måtte klager ta tog for å overnatte i påvente av flyvningen med SAS neste dag. Billettene kostet kroner 164, og hun har fremsatt krav om refusjon av disse. Klager har også fremsatt krav om dekning av mat og drikke til neste dag.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY362 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik 17. mars 2019 ble kansellert, og passasjerene ble omrutet med neste ledige avgang, DY366 samme dag kl. 17.55. Årsaken til kanselleringen var at maskinen som skulle operere flyvningen ble satt inn på en annen rute. På tidspunktet for kanselleringen av avgangen kunne ingen av Norwegians fly av typen Boeing 737 MAX opereres på ruter i Europa. Selskapets fly måtte derfor rokeres for å kunne frakte så mange passasjerer som mulig, slik at forsinkelser og kanselleringer kunne unngås. Passasjerene ble varslet om kanselleringen pr. tekstmelding ett døgn før avreise, og ble tilbudt omruting eller full refusjon. Den nye avgangen, DY366, gikk som normalt. Norwegian har derfor anført at kjøp av nye billetter med SAS ikke var nødvendig.

Bakgrunnen for kanselleringen var at Ethiopian Airlines den 10. mars 2019 var involvert i en fatal flyulykke med flytypen Boeing 737 MAX. Samme flytype var involvert i en ulykke i oktober 2018 i Indonesia. Som et forebyggende tiltak publiserte the European Aviation Safety Authorities (EASA) et sikkerhetsdirektiv den 12. mars 2019, som innebar at alle fly

av denne typen måtte settes på bakken. Samme dag besluttet Norwegian å stanse all trafikk med flytypen.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY362 fra Oslo lufthavn til Harstad/Narvik 17. mars 2019 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.

Nemnda legger til grunn at kanselleringen 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.

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 årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og kanselleringen av klagers flyvning. Nemnda mener at suspensjonen av Boeing 737 MAX-flyene er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

Norwegian har anført at klager ble ombooket samme dag. Nemnda anser det sannsynlig at klager ikke ble informert om at hun kunne omrutes samme dag. Dersom hun fikk denne informasjonen, er det vanskelig å forstå hvorfor hun kjøpte billetter til dagen etter.

Nemnda mener derfor at klager bør få refundert sine utgifter til flybilletter med kroner 2 349, kroner 164 til togbilletter og 300 kroner til nødvendig forpleining.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til flybilletter med kroner 2 349, kroner 164 til togbilletter og 300 kroner til nødvendig forpleining.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)