

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-03434

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

10. mai 2019 skulle klager reise med D85523 fra Oslo til Barcelona. Flyet skulle gå kl. 20.00, og planlagt ankomst i Barcelona var kl. 23.20. Den 3. mai 2019 fikk klager en SMS med beskjed om at som følge av at alle fly av typen Boeing 737 MAX var blitt satt på bakken, ville flyvningen bli utført av en annen flytype. Avgangstiden og flynummeret ville imidlertid være de samme. Klager ringte senere til flyselskapet for å endre sete, og fikk da beskjed om at flyvningen var kansellert.

Klager anfører at han aldri mottok noen SMS med beskjed om at flyvningen var kansellert. Han ble omrutet, men måtte booke seg selv om på en annen flyvning. Billetten ble endret uten ekstra kostnader. Klager fikk omrutet seg selv til DY1740 den 11. mai, med avgang kl. 09.00 fra Oslo og ankomst kl. 12.20 i Barcelona.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen D85523 ble kansellert som følge av mangel på tilgjengelige flymaskiner. Denne mangelen skyldtes at alle fly av typen Boeing 737 MAX er blitt satt på bakken.

På bakgrunn av flyulykken i mars 2019 i Etiopia utstedte EASA et såkalt «Airworthiness Directive», hvor det ble anbefalt midlertidig stans i bruken av fly av typen Boeing 737 MAX. Denne hendelsen berørte ruteprogrammet til Norwegian og førte til at alle ruter som skulle flys av et fly av typen Boeing 737 MAX, måtte endres. Norwegian har hele 16 fly av denne typen i flåten sin. Selskapet har siden hendelsen oppsto benyttet tilgjengelige flymaskiner i maksimal utnyttelsesgrad for å minimere følgene av at MAX-flyene ikke kan brukes. Det er likevel ikke til å unngå at noen flyvninger må kanselleres.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Alle berørte passasjerer fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager ble først flyttet til en tidligere flyvning, D85551, med avgang kl. 12.40 samme dag. Klager valgte imidlertid å heller endre flyvningen slik at han i stedet reiste med første flyavgang til Barcelona dagen etter.

Norwegian setter passasjerenes og personalets sikkerhet høyt, og Norwegian følger og implementerer alle sikkerhetsdirektiver som utstedes av luftfartsmyndigheter når dette er nødvendig. Etter at EASA utstedte det aktuelle direktivet, gikk Norwegian i gang med å omrute passasjerer og omrokere fly for å begrense følgene.

Minst 25 flyselskaper ble påvirket av stansen i bruken av flytypen Boeing 737 MAX, og Norwegian er et av de hardest rammede flyselskapene i Europa. I løpet av de to første månedene i 2019 sto Norwegian bak nesten én tredel av alle MAX-flyvninger fra europeiske flyplasser.

Som følge av det høye antallet flyselskaper og fly som er berørt av situasjonen, blir markedet for såkalt «wet lease» mettet. Norwegian har dermed ikke klart å skaffe til veie nok fly for alle de berørte flyvningene som følge av at MAX-flyene ble satt på bakken.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) har passasjerene rett på erstatning i henhold til forordning 261/2004 artikkel 7 i tilfeller hvor de ankommer endelig bestemmelsessted forsinket, når denne forsinkelsen er på tre timer eller mer. Flyselskapet er imidlertid ikke forpliktet til å betale erstatning dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor selskapets kontroll.

Som følge av det store antallet mulige ekstraordinære forhold som kan oppstå, og at omfanget og varigheten på disse kan variere, kan det ikke pålegges flyselskapet å foreta seg alle mulige tiltak på forhånd, som å ha ekstra fly og besetning i beredskap på alle destinasjoner, slik at alle forsinkelser og kanselleringer kan forhindres. En slik plikt ville pålegge flyselskapet en urimelig økonomisk byrde og føre til høyere priser for passasjerene. Dette ble trukket frem av tyske domstoler i saken X ZR 121/13.

Norwegian anser kanselleringen, som skyldtes den midlertidige stansen i bruken av fly av typen Boeing 737 MAX, for å være forårsaket av ekstraordinære forhold som ligger utenfor selskapets kontroll. Norwegian iverksatte alle rimelige tiltak ved å utnytte tilgjengelige fly maksimalt for å begrense følgene. Dette er i tråd med forpliktelsene etter EU-forordning 261/2004.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

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

Nemnda bemerker at EASA publiserte et sikkerhetsdirektiv som ble effektivt 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 29. oktober 2018 i Indonesia. Norwegian innførte 12. mars 2019 midlertidig stans i all trafikk med Boeing 737 MAX etter anbefaling fra europeiske luftfartsmyndigheter.

Nemnda mener at kanselleringen 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 at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble omrutet til Barcelona dagen etter planlagt ankomst.

Klager har etter nemndas syn ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)