

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-00307

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise fra Stavanger til London den 21. desember 2019 kl 12.30 med D82829. Kvelden før avreise oppdaget han at avgangen var kansellert. Klager ble ikke på noe tidligere tidspunkt informert om kanselleringen.

Norwegian hevder kanselleringen skyldes at Boeing 737 MAX ble satt på bakken, men dette var i mars i 2019. Klager bestilte sine billetter i august 2019.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Kanselleringen av D82829 skyldtes at Boeing 737 MAX ble satt på bakken, pålagt av europeiske luftfartsmyndigheter. Hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Norwegian Air Shuttle har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at forsinkelsen av D82829 ble forårsaket av at Boeing 737 MAX fly ble satt på bakken som følge av fabrikasjonsfeil.

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.

Nemnda er av den oppfatning at en kansellering som følge av grounding av Boeing 737 MAX-flyene kan anses som en ekstraordinær omstendighet i henhold til forordningen. Det er tale om sikkerhetstiltak som en følge av flere alvorlige ulykker med den aktuelle flytypen.

Norwegian Air Shuttle har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda, flyselskapet har dermed ikke godtgjort årsakssammenhengen mellom grounding av flytypen og kanselleringen av akkurat klagers flyvning. Det er flyselskapet som har bevisbyrden for å dokumentere ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004. Nemnda mener derfor at klager bør tilkjennes standarderstatning i dette tilfellet.

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

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 250 euro per person, tilsammen 1 000 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)