

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og billettrefusjon ved kansellering. Boeing 737 MAX.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-02229

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY410 fra Oslo lufthavn (OSL) til Ålesund (AES) 17. mars 2019 kl. 15.05, og returnere til Oslo med DY413 kl. 16.35 den 20. mars 2019. Klager hadde bestilt hotellovernatting i Norge cirka to timer utenfor Ålesund.

Flyvning DY410 fra Oslo til Ålesund ble kansellert pr. tekstmelding sent om kvelden 13. mars 2019, og klager hadde derfor ikke god tid til å ordne en annen reiserute. Han har anført at ingen av flyvningene var satt opp med 737 MAX, noe klager hadde sjekket i forkant av reisen. Senere ble returreisen med DY413 fra Ålesund til Oslo kansellert den 15. mars. Klagerne ringte til Norwegian, hvor de fikk beskjed om at det ikke var mulig å bli booket om før 20. mars kl. 19.20. Klager skulle dessuten returnere til London - Gatwick senere samme kveld, og mistet derfor sin videreforbindelse.

På grunn av Norwegians manglende assistanse med omruting, måtte klager kjøpe nye billetter med SAS begge veier. Dette kostet dem totalt 738,60 britiske pund, som de har krevd refundert av Norwegian. Klager har også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av sine billetter med Norwegian til totalt 418,56 britiske pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY410 fra Oslo til Ålesund 17. mars 2019 ble kansellert. Flyvningen skulle opprinnelig betjenes av et fly av typen Boeing 737 MAX. Etter to fatale flyulykker med fly av denne typen, utstedte the European Aviation Safety Agency (EASA) et direktiv som suspenderte bruken av disse flyene i Europa.

Alle passasjerer mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Som det fremgår av fremlagte tekstmeldinger, ble passasjerene tilbudt omruting den 13. mars 2019 kl. 21.06 via telefon eller Norwegians nettside. Passasjerer kontaktet imidlertid

Norwegian 13. mars 2019 kl. 23.39 og 16. mars 2019 kl. 18.52. Da ble han tilbudt omruting 16., 17. eller 18. mars. Passasjeren avslo tilbudet og ba om refusjon.

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 forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon. Utover dette har selskapet anført at klager ble tilbudt tilstrekkelig omruting i henhold til forordningen, og har på dette grunnlag avvist hans krav om refusjon av flybilletter.

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.

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 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.

Nemnda mener videre at Norwegian har sannsynliggjort at klager fikk et tilstrekkelig omrutingstilbud, og viser til dokumentasjon vedlagt i tilsvaret. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for å erstatte klagers utgifter til billetter med SAS.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

