

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett betalt med bonuspoeng og penger. Kansellering. Boeing 737 MAX.

### Dato

05.05.2020

### Saksnummer

2019-02830

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Airngo

### Klager har i det vesentlige anført

21. mars 2019 skulle klager reise med D8317 fra Oslo til Helsinki. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 19.30. Dagen før fikk hun imidlertid beskjed om at flyvningen var kansellert, og hun var omrutet til en flyvning med avgang dagen etter, 22. mars 2019, kl. 20.50.

Klager anfører at hun var nødt til å ta seg til Helsinki for å besøke sin syke mor, og hun fikk ikke kontakt med Norwegian. Hun måtte dermed kjøpe ny billett med avgang 21. mars 2019 selv, og hun betalte for denne med 12 000 bonuspoeng og 192 kroner.

Klager har mottatt refusjon av den opprinnelige billetten av reisebyrået.

Klager krever refusjon av 2400 kroner for den nye billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen D8317 ble dessverre kansellert grunnet mangel på flymaskiner som følge av at flyene av typen Boeing 737 MAX ble 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.

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.

I visse tilfeller kan såkalt «wetlease», hvor flyselskapet leier eksterne fly og besetning, være et alternativ. Det er imidlertid en tidkrevende prosess å få til dette. Flyselskapene må se etter tilgjengelige fly og besetning i det nærliggende området. Det tar betydelig tid å omrokere et fly med besetning, da det kan hende at det kun er mulig å leie et fly med besetning langt unna stedet der forsinkelsen har oppstått. Dersom fly og besetning leies, må disse også omrokes, noe som kan ta så lang tid at besetningen vil være pålagt hviletid når flyet endelig har ankommet det riktige avreisestedet.

25 flyselskaper ble påvirket av stansen i bruken av flytypen Boeing 737 MAX. Som følge av det høye antallet flyselskaper og fly som er berørt av situasjonen, blir markedet for «wetlease» mettet.

På bakgrunn 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 iverksette 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 mener at kanselleringen, som skyldtes den midlertidige stansen i bruken av fly av typen Boeing 737 MAX, for å være ekstraordinære forhold som ligger utenfor selskapets kontroll.

Norwegian har refundert den opprinnelige flybilletten til reisebyrået klager bestilte reisen gjennom.

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 vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Norwegian anfører at kanselleringen av D8317 skyldtes mangel på tilgjengelige flymaskiner som følge av stansen i bruken av flytypen Boeing 737 MAX.

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.

Klager ble booket om til ny flyvning dagen etter, men valgte å kjøpe ny billett med avgang samme dag. Nemnda mener at Norwegian etter forholdene ga klager et rimelig omrutingstilbud. Klager må derfor selv dekke utgiftene til alternativ omruting.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)