

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter som følge av kansellering. Boeing 737 MAX.

### Dato

11.06.2020

### Saksnummer

2019-03366

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

5. juni 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med DY641 fra Bergen til Oslo og videre med D85523 fra Oslo til Barcelona. Planlagt ankomst i Barcelona var kl. 23.20 samme dag. Den 28. mai 2019 fikk imidlertid klager beskjed om at flyvningen D85523 var kansellert som følge av EASAs midlertidige flyforbud for flytypen Boeing 737 MAX. Klager har anført at han og medpassasjeren ble tilbudt omruting fra Bergen via Oslo og København, slik at de ville ankomme Barcelona 6. juni kl. 23.25, altså mer enn 24 timer senere enn det som var opprinnelig planlagt.

Klager anfører at ettersom avreise- og ankomsttidene ikke var så ulike de opprinnelige planlagte tidene, oppdaget de ikke hvor stor endringen var med det samme. Da de så nærmere på endringene, så de at det var en ny ankomstdato, og at helgeturen ville bli forkortet med et helt døgn. Medpassasjeren ringte da Norwegians kundeservice den 30. mai for å avklare om det fantes andre alternativer. De fikk da ifølge klager beskjed om at det eneste alternativet uten en mellomlanding på ett døgn ville være å reise fra Bergen én dag tidligere eller én dag senere enn planlagt. Dette var ikke et alternativ som passet klager og medpassasjeren. Etter samtalen bestilte de i god tro billetter med et flyselskap som kunne tilby en reiserute som tilsvarte den opprinnelige planlagte reiseruten. Klager ringte så Norwegian den 31. mai for å gi beskjed om at de hadde bestilt nye flybilletter. Da fikk klager beskjed om at Norwegian likevel kunne tilby en reiserute samme dag som planlagt. Det var da ikke mulig for dem å avbestille de nye flybillettene.

Klager anfører at de stolte på svaret de fikk 30. mai og bestilte billetter med et annet flyselskap, fordi Norwegian sa at de ikke kunne tilby en reiserute med avreise og ankomst samme dato som planlagt. Klager er av den oppfatning at Norwegian uansett burde ha gitt beskjed om kanselleringen på et tidligere tidspunkt, da EASAs flyforbud for den aktuelle flytypen ble iverksatt allerede 12. mars 2019.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av 3266 kroner for de nye flybillettene som følge av kanselleringen.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Flyvningen D85523 med avgang 5. juni 2019 ble dessverre kansellert som følge av at alle fly av typen Boeing 737 MAX ble satt på bakken. Etter ulykken som inntraff i Etiopia, som involverte en flymaskin av denne typen, utstedte EASA et direktiv som suspenderer all bruk av MAX-fly i Europa. Dette påvirket Norwegians flyplaner og førte til endringer og omrokeringer i forbindelse med alle flyvninger som skulle flys av MAX-fly. Norwegian har 16 fly av denne typen i flåten og utnytter tilgjengelig kapasitet maksimalt for å minimere følgene av direktivet. Det har vært nødvendig å bruke noen flymaskiner i forbindelse med flere flyvninger enn det som opprinnelig var planlagt, for å minimere antallet forsinkelser og kanselleringer. Noen kanselleringer har imidlertid vært uunngåelige.

Klager ble informert om kanselleringen på e-post den 24. mai 2019 og ble automatisk flyttet til en flyvning via København påfølgende dag, med ankomst i Barcelona 6. juni 2019 kl. 23.25. Klager ringte så til Norwegians kundeservice for å endre billetten til en flyvning med avgang 5. juni 2019. Klager ringte først til kundeservice 31. mai 2019, fem dager etter at de ble informert om endringen av flyvningene. Norwegians kundeservicemedarbeider tilbød da klager nye flyvninger samme dag, den 5. juni 2019. Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

Hadde klager takket ja til omrutingen, ville klager og medpassasjeren hatt avreise fra Bergen lufthavn mindre enn én time før planlagt avreisetid, og de ville ha ankommet Barcelona kun fem minutter etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Da klager ble tilbudt ombookingen, informerte han om at han allerede hadde kjøpt billett med Air France. Han oppga at han ville sjekke hvorvidt det var mulig å få billetten refundert, og gjorde da ikke endringen med Norwegian. Den 1. juni 2019 mottok Norwegian så en forespørsel om refusjon av billettene, og selskapet har refundert disse.

Jamfør EU-forordningen 261/2004 artikkel 5 nummer 1 har ikke passasjeren rett på standarderstatning dersom vedkommende blir informert om kanselleringen mindre enn syv dager innen avreise, men blir tilbudt ombooking til en flyvning som har avreise ikke mer enn én time før planlagt avreise, og med ankomst ikke mer enn to timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Da Norwegian tilbød klager dette, kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet.

Videre krever klager refusjon av alternativ transport mellom Bergen og Barcelona, pålydende 3266 kroner.

Ved kanselleringer og forsinkelser på over fem timer er flyselskapet forpliktet til å tilby omruting eller refusjon av billetten. I dette tilfellet ble klager og medpassasjeren tilbudt

en ny flyvning samme dag. Klager valgte å kjøpe nye billetter med Air France på eget initiativ. Norwegian anser kjøp av alternative billetter med Air France som et unødvendig kjøp, da flyselskapet hadde muligheten til å booke passasjerene om til en annen avgang med eget selskap innen rimelig tid. Klager bør derfor ta den økonomiske byrden for anskaffelsen av nye flybilletter selv. Norwegian har allerede refundert de ubenyttede billettene som ble kjøpt hos Norwegian.

Norwegian viser til tolkningsretningslinjene til EU-forordningen 261/2004, spesielt artikkel 4 (b): b angående retten til refusjon eller ombooking ved kansellering: «However, where an air carrier can demonstrate that when the passenger has accepted to give his or her personal contact details, it has contacted a passenger and sought to provide the assistance required by Article 8, but the passenger has nonetheless made his or her own assistance or re-routing arrangements, then the air carrier may conclude that it is not responsible for any additional costs the passenger has incurred and may decide not to reimburse them.»

Når passasjerer blir informert om kansellering av flyreisen, og blir korrekt informert om tilgjengelige valg, skal valget som tilbys passasjerene i henhold til artikkel 8 (1) gjøres én gang. I slike tilfeller, så snart passasjerer har valgt ett av de tre alternativene i henhold til artikkel 8 (1) a, b, eller c, har flyselskapet ingen forpliktelser knyttet til de to andre alternativene. Da klager i dette tilfellet ble tilbudt ombooking, men valgte å arrangere alternativ transport selv, og har fått refundert ubrukte billetter fra Norwegian, kan ikke klagers krav om refusjon av alternativ transport imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning ble kansellert mindre enn to uker før avgang.

Opprinnelig ble han tilbudt omruting dagen etterpå, og flyselskapet ville da måtte betale erstatning til klager, jf. reglene i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 bokstav c i). Etter at klager kontaktet kundeservice, fikk imidlertid klager tilbud om omruting som tilfredsstilte fristene etter forordningen artikkel 5 bokstav c ii). Klager hadde på dette tidspunktet allerede kjøpt flybilletter med et annet selskap.

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 det foreligger ekstraordinære omstendigheter i henhold til forordningen.

På den annen side er det en grense for hvor lenge flyselskapene kan påberope seg suspensjonen av Boeing 737 Max-maskinene som årsak til forsinkelse, samtidig som det fremdeles selges billetter til flyreisene. Spørsmålet er om alle rimelige tiltak var truffet for å unngå kanselleringen.

Nemnda er under en viss tvil kommet til at alle rimelige tiltak var truffet i dette tilfellet. I dette tilfellet er det derfor ikke grunnlag for standarderstatning. Nemnda bemerker at kravene til dokumentasjon for hvilke rimelige tiltak som er truffet, bør økes jo lenger tid som går.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda mener på denne bakgrunn under tvil at klager ikke har krav på standarderstatning.

Nemnda mener at det opprinnelige omrutingstilbudet som ble gitt ikke var «snarest mulig», og at klager har krav på å få dekket sine utgifter i denne forbindelse.

Nemnda mener imidlertid at Norwegian må erstatte klagers utgifter til nye flybilletter, som klager hadde kjøpt før det nye tilbudet om omruting ble gitt. Billettene som allerede er refundert, kommer til fradrag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers mellomlegg til nye flybilletter.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Gerhardsen (Widerøe)