

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett ved kansellering. Klager fikk ikke kontakt med flyselskapet og måtte bestille nye billetter på egen hånd.

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-01572

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger (SVG) til Oslo lufthavn (OSL) 14. mars 2019 kl. 13.25. Flyvningen ble kansellert, og klager ble informert om kanselleringen om kvelden dagen før, 13. mars. Han forsøkte å ringe Norwegian, men ingen svarte, selv om han ventet i telefonkø i over en time. Han ble ikke tilbudt omruting og valgte derfor å booke nye billetter med flyvning DY525 14. mars kl. 08.15. Klager pådro seg en merkostnad på kroner 2 397 for nye billetter fratrullet utgifter til de opprinnelige billettene, og han har fremsatt krav om refusjon av denne utgiften.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger til Oslo 14. mars 2019 ble kansellert. Årsaken til kanselleringen var at maskinen som skulle operere DY535, ble satt inn på en annen rute. På tidspunktet for kanselleringen av avgangen kunne ingen av Norwegians fly av typen 737-8 MAX opereres på ruter i Europa. Ruteprogrammet måtte derfor omorganiseres med tilgjengelige flymaskiner for å kunne frakte så mange passasjerer som mulig, for å unngå store forsinkelser og kanselleringer. Passasjerene ble varslet pr. tekstmelding ett døgn før avreise, og de ble tilbudt gratis ombooking eller full refusjon.

Den 10. mars 2019 var et fly av denne typen involvert i en flyulykke med Ethiopian Airways. Samme flytype var også involvert i en ulykke 29. oktober 2018 i Indonesia. Som et forebyggende tiltak publiserte European Aviation Authorities (EASA) et såkalt "airworthiness directive" som ble effektivt 12. mars 2019 kl. 19.00 (UTC). Direktivet suspenderte all operasjonell drift av Boeings fly av typen 737-8 MAX og 737-9 MAX i Europa. I tillegg har EASA publisert et sikkerhetsdirektiv effektivt på samme tidspunkt, hvor det beskrives at all kommersiell drift via lufthavn i en tredjestat stanses, både i og utenfor EU for de nevnte flytypene.

Den 12. mars 2019 innførte Norwegian midlertidig stans i all trafikk med Boeing 737 MAX etter anbefaling fra europeiske luftfartsmyndigheter. Da de relevante luftfartsmyndighetene besluttet en midlertidig suspensjon av operasjoner med Boeing 737 MAX, ville ikke Norwegian operere ruter med denne flytypen inntil videre. Norwegian har og har hatt tett dialog med luftfartsmyndighetene og Boeing og følger deres instruksjoner og anbefalinger. Som tiltak for å unngå kanselleringer har selskapet lagt om programmet slik at de berørte avgangene blir operert av andre flytyper. Norwegian har tilbudt omruting til berørte passasjerer og har slått sammen avganger for å unngå ulemper for passasjerene.

Norwegian har ingen kontroll over tillatelser eller restriksjoner i luftrommet og kan ikke være ansvarlig når det bestemmes at en flytype ikke kan operere i bestemte luftrom. En rekke tiltak, som de ovennevnte, er iverksatt for å unngå kanselleringer og forsinkelser. At enkelte avganger må kanselleres, er en naturlig følge av at selskapet har færre flymaskiner som skal operere det samme ruteprogrammet. Dette var tilfellet for DY535 den 14. mars 2019, hvor årsaken til kanselleringen var en direkte konsekvens av tiltakene som ble iverksatt ved midlertidig stans av all trafikk med flytypen.

Norwegian har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet 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.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY535 fra Stavanger til Oslo 14. mars 2019 ble kansellert kvelden i forveien.

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 viser til 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 anbefalingen 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 har bedt om å få refundert sine utgifter til nye flybilletter. Det er opplyst at han satt i over en time i kø på telefon.

Nemnda bemerker at Norwegian må få noe tid på seg til å omrute berørte passasjerer i en slik situasjon. Nemnda kan ikke se at én times ventetid i dette tilfellet er tilstrekkelig. At klager valgte å bestille egne billetter uten å avvente et omrutingstilbud fra Norwegian, må være hans egen risiko. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)