

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av nye flybilletter ved kansellering. Boeing 737 MAX.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-02914

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1800 fra Oslo lufthavn (OSL) til Malaga (AGP) 20. april 2019 kl. 06.30. Flyvningen ble kansellert, og passasjerene ble booket om til ny flyvning samme dag kl. 14.10. Det var imidlertid ikke mulig for passasjerene å vente, da de hadde en annen flyvning de skulle rekke videre fra Malaga. Passasjerene valgte å kjøpe nye billetter med SAS.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av utgifter til nye billetter med SAS til kroner 1 938.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1800 fra Oslo til Malaga 20. april 2019 ble kansellert. Bakgrunnen for kanselleringen var at et fly av typen Boeing 737 MAX var involvert i en fatal flyulykke i Etiopia 10. mars 2019. Samme flytype var involvert i en annen ulykke i Indonesia i oktober 2018, Som et forebyggende tiltak publiserte the European Aviation Safety Agency (EASA) et sikkerhetsdirektiv den 12. mars 2019. Direktivet suspenderte all operasjonell drift med 737 MAX-flyene.

Samme dag besluttet Norwegian å stanse all trafikk med flytypen etter meldinger fra europeiske flymyndigheter. Da det var et faktum at flyene ble satt på bakken, iverksatte selskapet en rekke operasjonelle tiltak for å unngå kanselleringer. Flyprogrammet ble lagt om, slik at de berørte avgangene ble operert av andre flytyper. Enkelte avganger måtte også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig. Situasjonen medførte videre at det var begrenset tilgang på fly i leiemarkedet.

Passasjerene ble i dette tilfellet booket om til DY8402 med avgang kl. 14.10. Flyvningen ble gjennomført som planlagt, men klager valgte å ikke reise med flyvningen. Hun kjøpte nye billetter og har fått sine opprinnelige Norwegian-billetter refundert. Norwegian har imidlertid imøtekommet klagers krav om mellomlegget mellom nye SAS-billetter og opprinnelige Norwegian-billetter, og ytterligere kroner 440 er refundert til klager.

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.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY1800 fra Oslo til Malaga 20. april 2019 ble kansellert.

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.

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 samme dag, men valgte å ikke reise med denne flyvningen, da de ikke ville ha rukket sin videreforbindelse. Klagerne har fått refundert mellomlegget mellom nye og opprinnelige flybilletter. Nemnda mener at forsinkelsen for passasjerene ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

### **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)