

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter ved kansellering. Boeing 737 MAX.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01364

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D81641 fra Oslo lufthavn (OSL) til Edinburgh (ED) 13. mars 2019 kl. 13.55. Kvelden før avreise fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Han forsøkte å nå Norwegian på telefon, men kom ikke gjennom. Han klarte til slutt å finne nye flybilletter med et annet selskap, og kjøpte disse. Passasjerene hadde bestilt hotellovernatting og billetter til festival, og måtte derfor komme seg frem. Han ble ikke tilbudt omruting av Norwegian.

På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av kostnader til nye billetter til kroner 4 796 pr. person, totalt 19 184 for fire passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 13. mars 2019 ble kansellert. Passasjerene ble varslet om kanselleringen ett døgn før avreise. I denne tekstmeldingen ble de også gitt anledning til å velge mellom kostnadsfri omruting eller refusjon av billettene.

På tidspunktet for kanselleringen kunne ingen av Norwegians fly av typen 737-8 MAX benyttes på ruter i Europa. Selskapets tilgjengelige flymaskiner måtte derfor omdisponeres slik at selskapet hadde mulighet til å frakte så mange av sine passasjerer som mulig og for å unngå store forsinkelser og kanselleringen.

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 D81641 denne dagen.

Selskapet er av den oppfatning at det ovennevnte utgjør en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand, og har på denne bakgrunn avvist klagers krav og ethvert krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D81641 fra Oslo til Edinburgh 13. mars 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 legger til grunn at kanselleringen skyldtes omdisponering av Norwegians tilgjengelige flymaskiner i kjølvannet av at fly av typen Boeing 737 MAX ble suspendert av europeiske luftfartsmyndigheter med virkning fra og med 12. mars 2019. Flyene ble suspendert som følge av to fatale flyulykker i oktober 2018 og mars 2019, og er ved tidspunktet for denne avgjørelsen, 18. oktober 2019, fremdeles ikke satt tilbake i drift.

Nemnda mener at det foreligger klar årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og kanselleringen av klagers flyvning. Kanselleringen skyldtes altså sikkerhetsmangler ved flyene. Dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen, noe han for øvrig heller ikke har krevd.

Norwegian har uansett årsak til kanselleringen et selvstendig ansvar for å omrute passasjerene snarest mulig, jf. EU- forordningen artikkel 8.

Passasjerene fikk tilsendt informasjon om omruting fra flyselskapet. Det fremgår ikke hvorvidt klager har forsøkt omruting med Norwegian via tilsendt link om omruting. Nemnda kan derfor ikke se at klager har rett til refusjon av nye billetter.

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)