

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter i forbindelse med endret rutetid. Boeing 737 MAX.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03405

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med D85537 fra Stavanger til Barcelona med avgang den 13. juni 2019. Flyet skulle gå fra Stavanger kl. 11.55 og ankomme Barcelona kl. 14.55. Avgangstiden ble imidlertid endret, til kl. 20.20, slik at ny ankomsttid i Barcelona ble kl. 23.20.

Klager opplyser at som følge av ruteendringen fikk hun ikke brukt den forhåndsbetalte togbilletten til sin endelige destinasjon. Toget gikk kl. 20.20 fra Barcelona. Denne billetten kunne ikke refunderes. Hun måtte således kjøpe en flybillett med Ryanair til Santiago de Compostela med avgang neste morgen kl. 07.55 og ta buss derfra til sin endelige destinasjon. Klager tilbragte natten i avgangshallen i Barcelona.

Norwegian oppga i sitt opprinnelige svar til klager at årsaken til ruteendringen var at flyene av typen Boeing 737 MAX ble satt på bakken. Til dette anfører klager at billetten hennes ble kjøpt i mai måned, som var to måneder etter at disse flyene ble satt på bakken. Klager mener at flyselskapet dermed ikke kan påberope seg ekstraordinære omstendigheter i forbindelse med den aktuelle ruteendringen.

Klager anfører at beskjed om kansellering ble gitt kl. 10.35 den 31. mai, altså 13 dager før oppsatt avgang. Til Norwegians anførsel om at det ble sendt ut varsel 24. mai anfører klager at hun med 100 % sikkerhet kan si at hun verken mottok noen SMS eller e-post fra Norwegian den dagen. Klager er av den oppfatning at det må ha skjedd en feil i Norwegians system for automatisk utsending av meldinger. Klager påpeker at mens Norwegian kan bevise at noe er sendt fra deres side, kan hun ikke bevise at hun ikke har mottatt noe. Klager anfører at dersom det var et problem med Norwegians system, burde også andre passasjerer være berørt.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av en togbillett på 50,63 euro, ny flybillett på 57,75 euro og bussbillett på 12,30 euro som følge av den endrede rutetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I mai 2019 kjøpte klager billett for en flyvning med opprinnelig avgang 13. juni 2019 kl. 11.55. Den 24. mai 2019 så Norwegian seg nødt til å endre tidspunktet for avgangen. Klager fikk beskjed om ruteendringen 21 dager før avreisedagen og ble tilbudt ruteendring eller refusjon av billetten.

Ny avgang var med samme rutenummer, D85537, den 13. juni 2019, men avgangstiden var endret til kl. 20.20. Hovedårsaken til denne endringen var at Norwegian den 12. mars 2019 besluttet å midlertidig stanse all trafikk med fly av typen Boeing 737 MAX, etter anbefalinger fra europeiske luftfartsmyndigheter. Sikkerheten til passasjerene og de ansatte er av høyeste prioritet for Norwegian, og flyselskapet følger og gjennomfører alle sikkerhetsdirektiver som utstedes av luftfartsmyndighetene når det kreves. I dette tilfellet, etter at EASA publiserte et sikkerhetsdirektiv, iverksatte Norwegian tiltak for å unngå kanselleringer og begrense følgene for passasjerene.

Norwegian har vært nødt til å legge om programmet slik at de berørte avgangene blir utført av andre flytyper. Norwegian tilbyr i tillegg omruting og har slått sammen avganger for å minimere ulempene for passasjerene. Noen avganger må også forsinkes for å kunne gjennomføre planlagte ruter med færre flymaskiner tilgjengelig.

I henhold til de generelle befordringsvilkårene forbeholder Norwegian seg retten til å foreta ruteendringer. Skulle ruteendringer over 60 minutter derimot føre til at reisende ikke lenger ønsker å benytte seg av billettene, vil disse refunderes.

Det vises til artikkel 11 om rutetider og uregelmessigheter i Norwegians generelle befordringsvilkår:

«Vi vil gjøre vårt ytterste for å følge den publiserte tidtabell som gjelder for befordringsdagen. Rutetidene i publiserte tidtabeller er ikke garanterte og kan endre seg fra tidtabellen utgis til den dato du ønsker å reise. Vi forbeholder oss retten til å foreta ruteendringer.»

Ved en ruteendring sendes det automatisk ut både e-post og SMS i henhold til det som er registrert i bestillingen. Klager ble informert om ruteendringen i god tid før reisen og mer enn før 2 uker innen opprinnelig rutetid. Det vises i den forbindelse til vedlagt dokumentasjon, som viser at e-post og SMS ble sendt til passasjereren den 24. mai 2019, og en ny e-post ble sendt den 31. mai 2019.

Det følger av forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c at passasjerer har krav på standarderstatning ved kanselleringer, med mindre de blir informert om kanselleringen

2 uker før avgang, jf. underpunkt (i). Dermed har passasjerer følgende ikke rett til standarderstatning, i tråd med EU-forordning 261/2004.

Hva gjelder kravet om refusjon av forhåndsbetalt togbillett og flybillett dagen etter, anfører Norwegian at det ikke er noen bestemmelse i forordning 261/2004 for forhåndsbetalte utgifter eller eventuelle følgeskader som tap av forhåndsbetalte tjenester. De britiske luftfartsmyndighetene konkluderte nylig i en sak med at forordning 261/2004 ikke pålegger flyselskapene å refundere eventuelle forhåndsbetalte tjenester som blir overflødige som resultat av en forsinkelse eller kansellering.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning den 13. juni 2019 kl. 11.55 ble endret den 24. mai 2019, slik at ny avgang ble 13. juni 2019 kl. 20.20.

Det fremgår av forordning 2004/261 artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om innstilling av en flyvning minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjerer ikke krav på standarderstatning.

Klager hevder at hun ikke mottok noen e-post eller SMS den 24. mai 2019, men at hun mottok en e-post den 31. mai 2019, som var mindre enn to uker før planlagt avgangstid. Norwegian har fremlagt dokumentasjon på at det ble sendt en e-post og SMS til klager den 24. mai 2019. Dette var mer enn to uker før avreise. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at klager fikk beskjed om kanselleringen den 24. mai 2019. Kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Klager krever refusjon av tapt togbillett, flybillett og bussbillett.

Etter luftfartsloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre det godtgjøres at fraktføreren har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves, eller at det ikke har vært mulig å ta slike forholdsregler.

Norwegian har i det aktuelle tilfellet opplyst at ruteendringen skjedde som følge av at flyene av typen Boeing 737 MAX ble satt på bakken i mars 2019 av sikkerhetsmessige hensyn. Norwegian har opplyst at det har vært nødvendig å legge om programmet slik at avgangene blir operert av andre flytyper. Enkelte avganger har også blitt slått sammen. Selv om klagers flybilletter ble solgt i mai 2019, mener nemnda at situasjonen er av så vidtrekkende karakter at den har preget flyselskapenes drift i lang tid. Nemnda mener at fraktføreren i dette tilfellet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves. Klager fikk ny flyvning samme dag som opprinnelig planlagt, men med ankomst om kvelden.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for ansvar etter luftfartsloven § 10-20. Klager får derfor ikke medhold i sitt krav om erstatning for utgifter til tapt togbillett mv.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Stina Gerhardsen (Widerøe)