

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-01993

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians fra Oslo lufthavn (OSL) via Stockholm (ARN) til Dubai (DXB) 14. mars 2019. Flyvning DY4601 fra Stockholm til Dubai ble kansellert. Passasjerene ble tilbudt ny reise med Norwegian via både Sverige og Danmark til Dubai, men passasjerene hadde avtaler i Dubai som ikke var forenlige med ankomst et halvt døgn forsinket. De valgte derfor å kansellere flyvningen og kjøpte nye billetter med Emirates. Disse kostet kroner 9 456 for to passasjerer. Klager har dessuten vist til at også returreisen 23. mars ble endret av Norwegian, men at denne endringen ikke medførte problemer for klager.

Norwegian har allerede refundert klagers billetter til kroner 2 384. Hun har derfor fremsatt krav om mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter. Kravet beløper seg til kroner 7 072.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY4601 fra Stockholm til Dubai 14. mars 2019 skulle etter planen betjenes av en flymaskin av typen Boeing 737 MAX. Etter flyulykken i Etiopia utstedte the European Aviation Safety Agency (EASA) et sikkerhetsdirektiv som satte alle fly av denne typen på bakken.

Sikkerheten til passasjerer og ansatte er Norwegians øverste prioritet, og selskapet følger og gjennomfører alle sikkerhetsdirektiv som gis av luftfartsmyndighetene. I dette tilfellet flyttet Norwegian passasjerer og planla sin egen flåte for å unngå kanselleringer og forsinkelser. Leie av fly var et mulig tiltak i denne situasjonen, men som følge av at en rekke flyselskaper var rammet av hendelsen, var det begrenset tilgjengelighet i markedet for leie av fly.

Alle passasjerer mottok forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004. Norwegian tilbød omruting samme dag. Passasjerer kontaktet imidlertid Norwegian samme dag kl. 10.42 for å be om refusjon av billettene. Etter selskapets syn har derfor passasjerer valgt omruting i stedet for omrutingen som ble tilbudt. Norwegian anser seg derfor ikke som ansvarlig for ekstraavgiftene klager pådro seg i forbindelse med kjøpet av nye billetter. Selskapet har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon, og har dessuten avvist ethvert krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning DY4601 fra Stockholm til Dubai 14. 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 at flyvningen opprinnelig var planlagt med et fly av typen Boeing 737 MAX. Flytypen 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 fremdeles ikke satt tilbake i drift.

De færreste flyselskap har en rekke reservemaskiner tilgjengelig til enhver tid, og dette kan heller ikke forventes av selskapene, da en slik praksis vil gjøre det vanskelig å drive flyselskap på lønnsomt vis. Dessuten må en hendelse som dette anses for å være av så vidtrekkende karakter at ikke en gang tilgjengelig reservekapasitet ville dekket behovet som oppstod etter suspensjonen. Nemnda mener at det foreligger klar årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og kanselleringen av klagers flyvning. Nemnda mener at suspensjonen av Boeing 737 MAX-flyene må utgjøre en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager ble booket om til nye flyvninger samme dag, noe nemnda anser som et rimelig omrutingstilbud på en reise av en slik lengde. 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)