

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02389

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Oslo lufthavn (OSL) via London - Gatwick (LGW) til Palma de Mallorca (PMI) for to passasjerer med avreise 21. mars 2019. Den 19. mars mottok klager melding fra Norwegian om at D86601, flyvningen fra London til Palma, var kansellert. Norwegian klarte ikke å finne alternative billetter til passasjerene, og turen ble avlyst. Siden kanselleringen ble varslet kun to dager før avreise, var det derfor ikke mulig for klager å avbestille hotellet i Palma. Han pådro seg derfor kostnader på kroner 9 381, som han har krevd refundert av Norwegian.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for to personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D86601 fra London til Palma de Mallorca 21. mars 2019 ble kansellert. Passasjerene hadde bestilt reise fra Oslo via London til Palma.

Flyvningen skulle opereres av et fly av typen Boeing 737 MAX. Etter ulykken i Etiopia i mars 2019, utstedte the European Aviation Safety Agency (EASA) et sikkerhetsdirektiv som suspenderte alle flyoperasjoner for alle slike fly i Europa. Sikkerheten til flyselskapets passasjerer er Norwegians høyeste prioritet, og selskapet gjennomfører og følger alle sikkerhetsdirektiv som utstedes av luftfartsmyndighetene. I dette tilfellet fortsatte Norwegian å flytte passasjerer og planlegge i egen flåte for at hendelsen skulle ha minst mulig innvirkning på passasjerenes reiser.

Situasjonen med 737 MAX påvirket minst 25 flyselskaper, og leiemarkedet for fly ble derfor sterkt presset. 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.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av ubenyttet hotell. Selskapet viser i denne forbindelse til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, og viser til ovennevnte drøftelse. Selskapet har på dette grunnlag også avvist klagers krav om refusjon av hotellovernatting.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D86601 fra London til Palma de Mallorca 21. 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 fremdeles ikke satt tilbake i drift.

Fortalen til EU-forordning 261/2004 punkt 14 lyder som følger:

"På samme måte som under Montrealkonvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med [...] sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende luftfartsselskap".

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 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. Kanselleringen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

Nemnda kan av samme grunn heller ikke se at det er ansvarsgrunnlag for Norwegian når det gjelder klagers utgifter til hotell.

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)