

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02100

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY612 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) 16. mars 2019. Flyvningen ble kansellert. Da klager skulle finne ny Norwegian-flyvning, var alle flyene denne dagen fulle. Han valgte derfor å kjøpe nye billetter med SAS til kroner 4 096. På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY612 fra Oslo til Bergen ble kansellert. Flyvningen skulle betjenes av et fly av typen Boeing 737MAX. Etter flyulykken i Etopia i mars 2019, hvor et fly av samme type var involvert, utstedte European Aviation Safety Agency (EASA) et direktiv som suspenderte alle flyoperasjoner for flytypen i Europa,.

Den 15. mars 2019 mottok klager en tekstmelding med beskjed om at flyvningen var kansellert. Videre fremgikk det at "For gratis endring eller full refusjon av reisen går til vår hjemmeside, eller kontakt oss på +47 2149 0015".

I henhold til selskapets loggføring kontaktet ikke klager Norwegian etter at han ble informert om sine muligheter. Dersom passasjerer tidligere hadde kommunisert via telefon eller på annen måte, ville dette blitt loggført fra Norwegians side. Klager har på eget initiativ bestilt nye billetter med et annet selskap. Norwegian anser dette kjøpet som unødvendig, da de selv kunne tilby omruting innen rimelig tid.

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. Selskapet har også avvist klagers krav om utgifter til nye billetter, da passasjerer ikke forsøkte å bli omrutet med Norwegian.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY612 fra Oslo til Bergen 16. 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".

Nemnda mener at det foreligger klar årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og kanselleringen av klagers flyvning. Nemnda er derfor av den oppfatning at suspensjonen av Boeing 737 MAX-flyene er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

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.

Klager har fremsatt krav om refusjon av sine nye flybilletter med SAS. Klager har opplyst at han forsøkte å omrute seg selv i henhold til Norwegians retningslinjer gitt pr. tekstmelding, men at flyene samme dag var fulle. Han valgte derfor å kjøpe nye billetter. Nemnda mener at klager likevel skulle ha kontaktet Norwegian for mulig omruting, og gitt flyselskapet en mulighet til å finne en løsning. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på å få refundert tilleggsutgiftene til nye flybilletter med SAS.

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)