

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og hotell ved forsinkelse. Boeing 737 MAX.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-01460

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D86660 fra Palma de Mallorca (PMI) til London - Gatwick (LGW) 18. mars 2019, og videre til Oslo med D82806 samme dag. Den 16. mars fikk han beskjed om at flyvningen ville bli forsinket. Klager innså at han ikke ville rekke siste tog til Tønsberg, og siden klager måtte hente sin sønn kl. 20.00 den 18. mars, måtte han finne andre løsninger. Han bestilte derfor nye billetter med SAS for avreise 17. mars til kroner 5 645. Han måtte også betale ofr en ytterligere natt på hotell til 120 pund.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til flyplass og hotell, samt kompensasjon for tapt ferie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D86660 fra Palma de Mallorca til London - Gatwick 18. mars 2019 ble forsinket. Kun seks dager tidligere ble alle maskiner av typen Boeing 737 MAX satt på bakken. Forsinkelsen ble varslet 16. mars. Klager tok kontakt med Norwegian pr. telefon dagen etter og fikk kostnadsfri endring av reisen til 17. mars via København. Samme dag ringte klager tilbake og ba om at reisen skulle kanselleres, og han ønsket full refusjon av billettene.

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 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.

### **Nemnda bemerker**

Norwegians flyvning D86660 fra Palma de Mallorca (PMI) til London - Gatwick (LGW) 18. mars 2019 ble forsinket. Forsinkelsen ble varslet to dager før.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen 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 årsakssammenheng mellom suspensjonen av Boeing 737 MAX-maskinene og forsinkelsen av klagers flyvning. Den 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.

Nemnda kan heller ikke se at han har krav på erstatning på annet grunnlag.

Klager måtte reise hjem en dag før planen, da han på grunn av forsinkelsen ikke ville rekke å hente sin sønn. Han ønsker å få erstattet sine utgifter til SAS-billetter.

Nemnda viser til at klager etter det opplyste ble tilbudt omruting med Norwegian den 17. mars 2019, men at klager avbestilte disse billettene. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning for sine billettutgifter.

### **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)