

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2019-03983

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

18. september 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med FR8537 fra Torp lufthavn til Malta. Planlagt avgang fra Torp var kl. 11.25, og planlagt ankomst på Malta var kl. 15.15. Flyvningen ble imidlertid forsinket fra Torp, og klager og medpassasjerene ankom Malta over tre timer forsinket.

Klager anfører at de fikk gå om bord i flyet til normal tid, men at de fikk beskjed om at alle måtte ut av flyet grunnet en indikasjon på en teknisk feil. Klager anfører videre at de fikk beskjed om at Ryanair måtte få inn en tekniker til å se på problemet, og at vedkommende ville komme med fly i løpet av ca. to timer.

Klager anfører at flyplassen aldri var stengt, og både Ryanair-fly og andre fly kom og gikk, blant annet til Polen. Klager opplyser om at det var pent vær den aktuelle dagen.

I forbindelse med Ryanairs tilsvaret i saken anfører klager at kapteinen om bord på flyet ikke kan ha visst om at en indikator var blitt aktivert på grunn av at flyet oversteg maks hastighet som følge av vind ved innflyvningen til Torp. Ellers ville man ikke ha startet og gjennomført ombordstigningen av passasjerene. Klager anfører at det ville ha vært logisk at man hadde visst om problemet allerede på landingstidpunktet. Klager anfører at dette tyder på at indikasjonen kan ha vært falsk alarm og at det dermed var et teknisk problem.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen FR8537 ble forsinket som følge av en «overspeed»-kontroll på Torp i forbindelse med den innkommende flyvningen FR8536. Denne kontrollen medførte følgeforsinkelser for det aktuelle flyet.

Det som skjedde på den innkommende flyvningen FR8536, var at flyet, som kom fra Malta, opplevde en plutselig økning i vindhastigheten under landing på Torp. Når det oppstår en såkalt «overspeed»-situasjon som i dette tilfellet, er det nødvendig å foreta en kontroll av flyet før det kan settes i drift igjen i forbindelse med påfølgende flyvning. Dette var et uforutsett problem utenfor Ryanairs kontroll. Det er videre et krav fra irske luftfartsmyndigheter at alt vedlikehold i forbindelse med Ryanairs fly må sertifiseres av en autorisert ingeniør med et Part-66-sertifikat for vedlikehold av fly og godkjennes av en vedlikeholdsorganisasjon som har en Part-145-godkjenning.

En autorisert ingeniør reiste derfor til Torp fra London Stansted med et fly som sto på bakken der, for å vurdere omfanget av mulig skade på det aktuelle flyet. «Overspeed»-kontrollen ble utført i henhold til manual for vedlikehold av fly (05-51-04, utgave 69). Ingen skade ble funnet. Flyet ble frigitt kl. 13.00 (UTC) samme dag.

Ryanairs fly vedlikeholdes i samsvar med et vedlikeholdsprogram som bygger på Boeing 737 Maintenance Planning Document, og bruken er godkjent av irske luftfartsmyndigheter. Dette er i tråd med krav i henhold til EU-forordning 1321/2014 (Part-M, Section A, Subpart C, M.A.302 Aircraft Maintenance Programme).

«Overspeed»-situasjonen oppsto 18. september 2019 på tross av at alle nødvendige kontroller var blitt utført og at vedlikeholdet som nevnt i vedlikeholdsprogrammet er oppdatert i henhold til gjeldende luftfartsregler. Dette var således en ekstraordinær omstendighet som ikke kan anses å være en påregnelig hendelse i forbindelse med den dagligdagse driften.

I EU-kommisjonens NEB-liste av 19. april 2013 defineres hva som regnes som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004. Den nødvendige kontrollen av flyet før det kunne settes i drift igjen i det aktuelle tilfellet faller inn under kategori 10 i disse retningslinjene: «Conditions and events incompatible with the safe operation of the flight. These conditions and events may be forecast to arise at either the airport of departure, the airport of arrival or along the intended flight path of the aircraft».

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 har Ryanair oppgitt informasjon om passasjerenes rettigheter ved passasjerenes innsjekking på nettet. Klager og alle andre passasjerer på den aktuelle flyvningen ble dessuten tilsendt varsel og informasjon om rettigheter på e-post og SMS i forbindelse med forsinkelsen. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Ryanair har tilbudt seg å gi refusjon for eventuelle innkjøp av mat og drikke som klager har gjort i forbindelse med forsinkelsen.

Det vises for øvrig til fremlagt oversikt over flyets bevegelser den aktuelle dagen, pilotrapport fra den innkommende flyvningen og teknisk rapport.

Da forsinkelsen skyldtes en uforutsett hendelse som var utenfor Ryanairs kontroll, kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Ryanair har fremlagt dokumentasjon som viser at den innkommende flyvningen opplevde en plutselig økning i vindhastigheten fra 10 til 100 knop ved nedstigningen mot Torp, med den følge at flyet umiddelbart akselererte til maksimal hastighet med 345 knop. Flyet må etter en slik «overspeed»- hendelse kontrolleres av autorisert ingeniør for å påse at flyet ikke ble påført noen skade, før flyet kan settes tilbake i drift. Autorisert ingeniør måtte flys inn til Torp fra London/Stanstead. Noen skade ble ikke funnet, og flyet ble frigjort for videre trafikk.

Nemnda finner at selskapet har sannsynliggjort at forsinkelsen som oppsto frem til flyet var kontrollert skyldtes den plutselige forandringer i vindhastigheten. Forsinkelsen skyldtes verken en teknisk feil eller gjennomføring av rutinemessige eller ekstraordinært vedlikehold på flyet, men skyldtes en tvungen tilleggsundersøkelse utløst av den ekstraordinære økning i vindhastighet ved nedstigningen til Torp. Saken ligger derfor annerledes an enn FLYKN-2018-2724.

Nemnda mener på bakgrunn av dette at forsinkelsen i dette tilfellet ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)