

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av differansen mellom de opprinnelige billettene og de nye billettene som klager måtte kjøpe i siste liten. To kanselleringer. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04458

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle opprinnelig reise med DY4212 fra Palma til Stockholm og deretter med DY7005 fra Stockholm til New York den 8. september 2019. Planlagt ankomst i New York var kl. 20.05 den 8. september. De ble imidlertid omrutet til DY1737 fra Palma til Oslo og DY7001 fra Oslo til New York, med avgang og ankomst samme dag. Ny planlagt ankomst i New York var kl. 21.30 den 8. september. Imidlertid ble også flyvningen DY7001 kansellert. Klager anfører at de fikk muligheten til å ombooke seg selv, men det var ingen ledige plasser på Norwegians fly. Klager anfører at han gjentatte ganger forsøkte å få kontakt med Norwegian på telefon og at han brukte mer enn fem timer på å prøve å få hjelp. Han klarte å komme gjennom på telefon til slutt, men ble da satt over til en annen linje som så ble brutt, og han måtte dermed starte på nytt. Til slutt måtte han gi opp og kansellere Norwegian-flyvningene og bestille nye flybilletter med andre flyselskaper.

Klager krever refusjon av differansen mellom de opprinnelige Norwegian-billettene til 1759,78 euro og de nye billettene som de måtte kjøpe til 4064,44 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7001 skulle etter planen utføres av et fly av typen Boeing 787-8 Dreamliner med registreringskoden LN-LNE. EASA har utstedt et direktiv som innebærer at mellomtrykkskompressorene og akslene på motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 må inspiseres som følge av mulige slitasjeproblemer. Disse obligatoriske inspeksjonene har berørt alle Norwegian-flyvninger med flytypene Boeing 787-8 og 787-9.

De første inspeksjonene ble gjennomført om høsten og vinteren i 2018. Mot slutten av mars 2019 ble det bestemt at ytterligere inspeksjoner var nødvendig. Det vises i den forbindelse til EASAs direktiv 2019-0099 og Rolls Royces informasjon om dette.

Direktivet innebærer at alle fly med motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Angjeldende flyvning ble kansellert som følge av en slik inspeksjon.

På tidspunktet for direktivets ikrafttredelse forelå det ingen konkret plan for når den enkelte maskin skulle/måtte inn til inspeksjon. Det var derfor svært utfordrende å kartlegge fremdriften og legge en videre plan for å unngå driftsforstyrrelser.

I tilfeller der en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er luftfartsselskapet fritatt for plikten til å betale erstatning. Etter artikkel 5 (3) i EU-forordning 261/2004 er flyselskapet i slike tilfeller ikke forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at driftsforstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at det iverksatte alle rimelige tiltak for å forhindre den ekstraordinære omstendigheten. Det vises i den sammenheng til EU-domstolens avgjørelse i saken C-257/14 (van der Lans), avsnitt 38, som lyder slik: «visse tekniske feil [kan] være omfattet af sådanne usædvanlige omstændigheder. Dette er f.eks. tilfældet, hvis den konstruktør, der har konstrueret det berørte luftfartsselskabs flåde af luftfartøjer, eller en kompetent myndighed afdækker, at luftfartøjerne, selv om de allerede er i drift, er behæftet med en skjult fabrikationsmangel, der påvirker flysikkerheden.»

Norwegian anser de obligatoriske inspeksjonene som ekstraordinære og anser på bakgrunn av dette at klager ikke har rett på standarderstatning etter EU-forordningen.

Norwegian bemerker at passasjerer mottok SMS-en, men ikke tok kontakt med kundeservice for å booke om billettene. Han sendte kun en e-post den 8. september 2019 med krav om refusjon av Norwegian-billettene. Det vises til fremlagt dokumentasjon på tilbakebetaling av billettene og de alternative flyvningene som passasjerene ble tilbudt.

I artikkel 4.2 i EU-kommisjonens tolkningsveiledning står det følgende: «Når passasjerer opplyses om aflysningen af flyafgangen og informeres korrekt om de tilgjengelige valgmuligheter, gælder passagerens valgmulighed i henhold til artikel 8, stk. 1, generelt én gang. Når passasjerer i sådanne tilfælde har valgt en af de tre muligheder i artikel 8, stk. 1, litra a), b) eller c), har luftfartsselskabet ikke længere nogen forpligtelse med hensyn til de andre to muligheder.»

Klager valgte ett av alternativene i artikkel 8 nummer 1 i EU-forordning 261/2004 - i dette tilfellet refusjon av Norwegian-billettene, fremfor omruting til endelig bestemmelsessted snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens eget valg. Dermed er ikke fraktføreren ansvarlig for eventuelle tilleggsutgifter som passasjerer har pådratt seg.

Norwegian kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av de nye flybillettene som klager kjøpte.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger til grunn at klager og medpassasjerer opprinnelig skulle reise via Stockholm til New York fra Palma den 8. september 2019, med ankomst 8. september 2019 kl. 20.05. På grunn av kanselleringen av flyvningen DY7005 fra Stockholm til New York ble de imidlertid omrutet til nye flyvninger, og skulle fly med DY7001 fra Oslo til New York samme dag, med ankomst kl. 21.30. DY7001 ble imidlertid også kansellert. Norwegian har ikke kommentert årsaken til kanselleringen av den opprinnelige flyvningen fra Stockholm. Klager kjøpte egne billetter med Lufthansa med ankomst New York 8. september 2019 kl. 20.00.

Årsaken til kanselleringen av DY7001 den 8. september var en skjult fabrikkasjonsfeil som ble oppdaget på Rolls Royce Trent 1000-motorene som benyttes på Norwegians flymaskiner av typen Boeing 787 (Dreamliner). Det er på disse motorene behov for inspeksjoner etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Nemnda mener at skjulte fabrikkasjonsfeil må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og viser til EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (Van der Lans).

Nemnda viser til at problemet med motorene hadde vært kjent siden 2018, og det ble innført krav om ytterligere inspeksjoner i mars 2019, altså et halvt år før den aktuelle flyvningen. Flyene med denne type motorer må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Nemnda forutsetter derfor at det foreligger en forutberegnelighet for når disse inspeksjonene vil bli gjennomført.

Norwegian kan ikke vite hva resultatet av inspeksjonen vil bli. Kansellering på kort varsel uten en plan for videre befordring av passasjerene, må i så fall begrunnes bedre. Nemnda kan ikke se at flyselskapet har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå kanselleringen. Klager har derfor krav på erstatning i henhold til forordningen for kanselleringen av DY7001 fra Oslo til New York.

Klager ble ikke omrutet av Norwegian. Nemnda ser derfor ikke grunnlag for å redusere standarderstatningen med 50 % etter forordningen artikkel 7 nr. 2, selv om klager kom frem til New York til opprinnelig planlagt ankomsttid.

Klager har ikke krevd standarderstatning for kanselleringen av den opprinnelige flyvningen, og nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for dette. Klager ble omrutet til ny flyvning DY7001 med planlagt avgang kun en halvtime senere.

Etter dette har klager rett på standarderstatning på 600 euro per person for kanselleringen av flyvningen DY7001.

Klager krever også refusjon av mellomlegget mellom de opprinnelige Norwegian-billettene og de nye billettene de kjøpte for å komme seg fra Palma til New York. Klager har opplyst at det ikke var ledige plasser på Norwegians flyvninger. Han forsøkte derfor å få hjelp av Norwegian til omruting og satt flere timer på telefonen. Det vises til fremlagt telefonlogg som viser dette. Nemnda kan ikke se at Norwegian i dette tilfellet har sannsynliggjort at klager har fått et omrutingstilbud fra Norwegian. Nemnda mener derfor at klager må få erstattet mellomlegget til nye flybilletter som utgjør 2 304,66 euro, fratrullet beløpet som allerede er refundert til klager på 1 759,78 euro, det vil si 544,88 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 1 200 euro i standarderstatning til klager. Videre anbefales at Norwegian utbetaler mellomlegget til nye flybilletter med 544,88 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)