

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og kompensasjon for matutgifter som følge av forsinkelse. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00635

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med DY7251 fra Oslo til Krabi den 19. desember 2019. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 14.30 og ankomme Krabi kl. 07.15 neste dag. Flyet ble imidlertid forsinket og ankom Krabi mer enn tre timer etter opprinnelig fastsatt ankomsttid.

Klager anfører at de ikke fikk tilbud om mat eller drikke i ventetiden, slik at de kjøpte seg noe mat. De har imidlertid ikke kvitteringer på dette. Klager krever kompensasjon for matutgiftene i tillegg til 600 euro per person, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyet ankom Krabi tre timer og 52 minutter forsinket. Flyvningen skulle utføres av flymaskinen LNLNR, som er av typen Boeing 787 Dreamliner.

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. Flyvningen DY7251 ble forsinket 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.

Alle berørte passasjerer fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

For å unngå å måtte kansellere flyvningen omposisjonerte Norwegian et nytt fly, LNLNJ, for å utføre flyvningen.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) har passasjerer rett på erstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 når de ankommer endelig bestemmelsessted minst tre timer forsinket. Flyselskapene er imidlertid ikke forpliktet til å gi slik erstatning dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og flyselskapet har iverksatt alle rimelige tiltak.

EU-domstolen kom i saken C-257/14 (van der Lans) frem til at visse tekniske problemer kan være ekstraordinære omstendigheter. Dette vil være tilfellet ved skjulte fabrikasjonsfeil som påvirker flyets sikkerhet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er forhold som ikke er forårsaket av en handling eller utelatelse fra flyselskapets side.

Basert på dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen til Krabi en teknisk feil ved en type motorer som berørte Norwegian's langdistansefly av typen Boeing 787-800 og 787-900.

Av den fremlagte dokumentasjonen fremgår det blant annet at Norwegian har mottatt et brev fra Rolls Royce vedrørende holdbarhetsproblemene for denne typen motorer. Det vises også til en kunngjøring fra Boeing. Motorproblemene ser ut til å være en skjult fabrikasjonsfeil som påvirker flysikkerheten, og det er nødvendig å iverksette diverse tiltak. Nemnda mener at fabrikasjonsfeilen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Spørsmålet er videre om flyselskapet har iverksatt alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Flyene med motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Dette kan tilsi at det foreligger en viss forutberegnelighet for når disse inspeksjonene vil bli gjennomført og når det vil oppstå uregelmessigheter. Norwegian kan ikke vite hva resultatet av inspeksjonen vil bli. Det hadde vært kjent siden mars 2019 at det ville bli nødvendig med ekstra inspeksjoner.

Nemnda mener at Norwegian i denne saken i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort og forklart at forsinkelsen skyldtes fabrikasjonsfeil ved Rolls Royce-motorene på flyet som opprinnelig skulle ha operert flyvningen. Det er forklart at det måtte gjøres et flybytte på grunn av at servicearbeidet med flyet tok lengre tid enn planlagt. Nemnda mener derfor at det foreligger ekstraordinære omstendigheter, og at Norwegian har truffet alle tiltak som med rimelighet kan forventes.

Klager har også opplyst at de ikke fikk tilbud om mat eller drikke. Utgangspunktet er at passasjerene har rett på mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 bokstav a. Klager har opplyst at de kjøpte seg mat, men har ikke skissert et beløp eller fremlagt kvitteringer på dette. Nemnda fastsetter beløpet skjønnsmessig til kroner 500.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter til mat med kroner 500. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)