

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av flybilletter ved kansellering. Fabrikasjonsfeil ved Rolls Royce-motorer.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-01592

Tjenesteytere

British Airways

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA228 fra Baltimore (BWA) til London - Heathrow (LHR) 29. april 2018. Hun skulle reise videre med BA766 til Oslo lufthavn (OSL) 30. april 2018 kl. 13.25, etter et stopp på cirka tre og en halv time. Billetten var kjøpt av Expedia.

Flyvningen fra Baltimore til London - Heathrow ble kansellert, og klager rakk følgelig ikke sin videreforbindelse til Oslo. Klager har forklart at hun ikke ble informert om kanselleringen før ett døgn før avreise, da hun skulle sjekke inn. Hun har også forklart at hun ikke ble tilbudt ny reise før 1. mai. Selv om klager ble gitt anledning til å bookes om fra Washington D.C. samme dag, kunne ikke denne ombookingen foretas, og klager brukte tre og en halv time på telefon med British Airways.

Som følge av kanselleringen kjøpte klager nye billetter med Norwegian fra New York til Oslo til kroner 8 398. Hun pådro seg også utgifter til busstransport. British Airways har refundert disse. Reisebyrået Expedia har også refundert kroner 1 332.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer, samt refusjon av sine utgifter til nye flybilletter til kroner 8 398.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet British Airways har anført:

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA228 fra Baltimore til London - Heathrow 29. april 2018, og videre med BA766 til Oslo. BA228 ble imidlertid kansellert

som følge av en skjult fabrikasjonsfeil som ble oppdaget på Rolls Royce Trent 1000-motorene som benyttes på British Airways' flymaskiner av typen Boeing 787 (Dreamliner).

I slutten av oktober 2017 ble det oppdaget at rotorbladene ved disse motorene hadde svært mye kortere levetid enn først antatt av produsenten (Rolls Royce). Den forkortede levetiden på disse rotorbladene kunne ikke vært forutsett av British Airways, og Rolls Royce har selv bekreftet at de ikke kunne forutse et slikt problem.

Motorprodusenten anbefalte British Airways å inspisere motorene når de nådde et visst antall flyvninger. Flyselskapet reagerte umiddelbart og iverksatte tiltak. British Airways har forklart at i november 2017 var femti motorer på verdensbasis fjernet av denne årsak.

Som følge av at British Airways hadde en proaktiv tilnærming, hadde de muligheten til å sette inn reservemotorer, slik at konsekvensene for passasjerene skulle bli så begrenset som mulig. Likevel gikk selskapet tom for reservemotorer etter kort tid, og Rolls Royce innførte dessuten nye restriksjoner. I desember 2017 hadde British Airways sett seg nødt til å sette tre Boeing 787-maskiner på bakken som følge av problemene. Selskapet viser at de i juli 2018 fremdeles jobber med inspeksjon og utskifting av de nevnte motorene.

Klagers flyvning BA228 ble kansellert som følge av et akutt behov for inspeksjon av flymaskinen. British Airways har blitt informert om at Rolls Royce har økt produksjonen av reservemotorer, men at prosessen likevel tar tid som følge av at dette er et globalt problem for produsenten. Selskapet er av den oppfatning at dette er en hendelse som ligger utenfor deres kontrollsfære.

Klagers flyvning ble kansellert 27. april, og passasjerene kontaktet British Airways om deres muligheter for omruting. Passasjerene valgte å reise med et annet flyselskap, da det ikke var andre flyvninger fra Baltimore denne dagen. British Airways har bare en daglig flyvning fra Baltimore, så det var ikke mulig å booke passasjerene om til samme dag, samt at passasjerene ikke ønsket å reise på en senere dato.

British Airways anfører 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 viser til EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (Van der Lans), hvor det fremgår at skjulte fabrikasjonsfeil må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Reisebyrået Expedia har anført:

Kunden bestilte en billett for to passasjerer tur/retur fra Oslo til Baltimore med avreise 21. april og retur 29. april. To dager før returreisen ble klager kontaktet av flyselskapet

med informasjon om at flyvningen fra Baltimore til London var kansellert. Klager kjøpte nye billetter for returreisen. Etter hjemkomst ble Expedia kontaktet av klager hvor det ble fremsatt krav om refusjon av de nye billettene. Klager ble på dette tidspunktet informert om at Expedia ikke var ansvarlig for disse kostnadene, og at flyselskapet måtte kontaktes.

Klager kontaktet Expedia pr. e-post et par dager etter telefonsamtalen hvor hun satt spørsmålstegn ved hvorfor Expedia ikke kontaktet henne vedrørende kanselleringen. Expedias representant informerte klager om at reisebyrået ikke hadde fått informasjon om kanselleringen. Klagers krav ble avvist av Expedia. Expedia har utbetalt kroner 500 pr. person i henhold til sine vilkår. Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav, og henviser til flyselskapet British Airways.

Nemnda bemerkar

British Airways' flyvning BA228 fra Baltimore til London - Heathrow 29. april 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen 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 årsaken til kanselleringen var en skjult fabrikasjonsfeil som ble oppdaget på Rolls Royce Trent 1000-motorene som benyttes på British Airways' flymaskiner av typen Boeing 787 (Dreamliner). Det var behov for en akutt inspeksjon av flyet. Nemnda mener at skjulte fabrikasjonsfeil må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og viser til EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (Van der Lans). Nemnda mener videre at innstillingen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Klager fikk tilbud om omruting to dager senere. Nemnda mener at omrutingstilbudet etter omstendighetene må anses som akseptabelt. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for klagers krav mot Expedia.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representantar

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

