

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering, refusjon av utgifter til nye flybilletter og erstatning for stress som følge av kanselleringen. Rolls Royce.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-00275

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra New York til Oslo med DY7002 den 6. september 2019. Den 5. september mottok imidlertid klager informasjon om at flyvningen var blitt kansellert. Norwegian oppga et telefonnummer som klager kunne ringe til for å ombooke reisen. Klager forsøkte gjentatte ganger å ringe til dette nummeret, men kom ikke gjennom. Klager anfører at Norwegian må ha vært klar over at kundene ikke kom gjennom da de senere samme kveld sendte et nytt nummer som kundene kunne ringe til. Klager forsøkte å ringe til dette nummeret gjentatte ganger, men kom heller ikke gjennom på dette nummeret.

På dette tidspunktet måtte klager ordne med alternative reisearrangement på egen hånd, ettersom han ikke hadde noen andre alternativ. Klager kjøpte derfor billetter fra New York til Oslo med Iceland Air. Klager anfører at Norwegian må bære utgiftene til dette.

Klager viser videre til at denne hendelsen ikke er en enkelthendelse, da det finnes mange lignende historier på Internett som viser at Norwegian kansellerer flyvninger i siste liten, for deretter å ikke ha tilstrekkelig telefonkapasitet til å ombooke passasjerene.

Klager krever standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever videre at Norwegian dekker utgiftene til nye flybilletter pålydende 904,40 USD, samt gir erstatning på 5000 USD på grunn av stresset som kanselleringen medførte.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian viser til at klager krever standarderstatning etter EU-forordningen, refusjon av utgifter til nye flybilletter med et annet selskap og erstatning for stress.

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 6. september 2019 skulle betjenes av et Boeing-787-Dreamliner-fly med registreringskoden LN-LNE. The European Aviation Safety Agency (EASA) hadde utstedt et Airworthiness Directive, hvor det ble innført krav om inspeksjoner av trykkompressorene og akslingene på Rolls-Royce-Trent-1000-Package-B-motorene etter at Boeing hadde oppdaget et potensielt holdbarhetsproblem. Disse obligatoriske inspeksjonene fra EASA påvirket alle Norwegians flyvninger som skulle utføres av flytypene Boeing 787-8 og 787-9.

De første inspeksjonene ble utført i løpet av høsten og vinteren 2018. Mot slutten av mars 2019 ble ytterligere inspeksjoner introdusert.

På tidspunktet for direktivets ikrafttredelse var det ikke spesifisert noen plan for når de individuelle maskinene måtte til inspeksjon. Det var derfor veldig utfordrende å kartlegge fremdriften og å legge en plan for å unngå driftsforstyrrelser.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) bør passasjerer som er påvirket av en forsinkelse, bli kompensert i henhold til EU-forordningen 261/2004 artikkel 7 når de ankommer sin endelige destinasjon tre timer eller mer etter opprinnelig ankomsttid. Flyselskapene er unntatt ytterligere kompensasjon dersom grunnen til forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll og dersom flyselskapet har iverksatt 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 omstendigheter og kan ikke etterkomme klagers krav om kompensasjon etter EU-forordningen.

Hva gjelder kravet om erstatning av utgifter til flybilletter med et annet selskap, viser Norwegian til at passasjerene ble godt informert om muligheten for å bli ombooket eller å få refundert billettene fra Norwegian. Norwegian viser i den anledning til at det ble sendt ut en SMS om dette til passasjerene.

Norwegian påpeker at klager også mottok denne SMS-en, men unnlot å kontakte kundeservice-avdelingen for å ombooke billetten og ba om å få refundert Norwegian-billettene sine online. Norwegian viser til at de hadde en tilgjengelig flyvning fra New York til Oslo den 7. september.

Norwegian viser videre til at det fremgår av artikkel 4.2 i fortolkningsveiledningen til EU-forordning 261/2004 at når passasjerer opplyses om kanselleringen av flyavgangen

og informeres korrekt om de tilgjengelige valgmulighetene, gjelder passasjerens valgmulighet i henhold til artikkel 8 nr. 1 i utgangspunktet kun én gang. Når passasjerer i slike tilfeller har valgt en av de tre mulighetene i artikkel 8 nr. 1, bokstav a), b), eller c), har luftfartsselskapet ikke lenger noen forpliktelser med hensyn til de to andre mulighetene.

Klager valgte i dette tilfellet en av valgmulighetene som fremgår av artikkel 8 nr. 1 i EU-forordningen 261/2004. Klager valgte refusjon av flybillettene fra Norwegian, fremfor å bli omrutet til sin endelige destinasjon så tidlig som mulig, eller på et senere passende tidspunkt. Flyselskapet er følgelig ikke ansvarlig for noen ekstrakostnader som passasjerer har pådratt seg.

Klager krever også 5000 USD for stress utløst av kanselleringen. Imidlertid er det ingen dokumentasjon på dette kravet. Hvis passasjerer har andre krav, må dokumentasjon innsendes for en ytterligere vurdering.

Basert på det ovennevnte kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav om verken refusjon av nye flybilletter eller erstatning som følge av stress.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning DY7002 fra New York til Oslo den 6. september 2019 ble kansellert. Klager endte opp med å kjøpe flybilletter via et annet selskap.

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 årsaken til kanselleringen av DY7001 den 8. september 2019 var en skjult fabrikasjonsfeil 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 fabrikasjonsfeil 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 og når det eventuelt vil oppstå uregelmessigheter.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke ta stilling til om kanselleringen skyldtes funn ved inspeksjonen. Nemnda mener at det er for dårlig forklart hva som skjedde med det aktuelle flyet. Nemnda kan derfor ikke se at det er godtgjort at alle rimelige tiltak er

truffet for å unngå kanselleringen. Klager har derfor krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen.

Nemnda mener videre at klager har krav på å få dekket sine utgifter til nye flybilletter. Selv om flyselskapet har oppgitt at det var ledige plasser på en flyvning neste dag, kan nemnda ikke se at det betyr at klager nødvendigvis ville ha blitt tilbudt plass på denne. Trolig er det mange passasjerer som har ordnet egne flybilletter med andre flyselskaper. Nemnda mener derfor at klager skal ha refundert utgiftene til nye billetter på 904,40 USD, fratrullet allerede refundert beløp.

Hva gjelder klagers krav om erstatning for stress, påpeker nemnda at det ikke er noen hjemmel for dette utover standarderstatningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager, samt erstatter klagers mellomlegg til nye flybilletter.

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)