

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ny flybillett grunnet kansellering. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04650

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7002 fra New York til Oslo den 8. september 2019 og deretter med D81734 fra Oslo til Palma de Mallorca. Planlagt ankomst for DY7002 i Oslo var kl. 12.50 den 9. september, mens flyet videre til Spania skulle gå kl. 16.35. Planlagt ankomst på endelig bestemmelsessted var kl. 20.05 den 9. september.

Flyvningen DY7002 ble imidlertid kansellert mindre enn syv dager før avgang. Klager har anført at han forsøkte å komme i kontakt med Norwegian på telefon, men at han ikke klarte dette. Han ble derfor nødt til å kjøpe nye flybilletter selv. Han anfører at han så seg nødt til å be om refusjon av billetten siden han ikke klarte å få hjelp til omruting, men at han ikke har mottatt disse pengene på tross av at Norwegian opplyser om at pengene er tilbakeført.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen, i tillegg til refusjon av de nye flybillettene på 777,14 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7002 skulle etter planen utføres av et fly av typen Boeing 787-8 med registreringsnummer LN-LNE. Denne flymaskinen har motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN. I 2018 ble det oppdaget en massefabrikasjonsfeil på turbinbladene til denne motortypen, som innebar at alle fly av typen Boeing 787-8 og 787-9 Dreamliner måtte gjennomgå en avansert teknisk inspeksjon. De første inspeksjonene ble gjennomført høsten og vinteren 2018. Mot slutten av mars 2019 ble det innført krav om ytterligere inspeksjoner av flyene. Det vises her til European Aviation Safety Agency (EASA) sitt Airworthiness Directive (AD) 2019-0099. 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.

I tilfeller der en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet er flyselskapet fritatt plikten til å betale erstatning. Jf. artikkel 5 (3) i EU-forordning 261/2004 er ikke flyselskapet forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at forstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at det iverksatte alle rimelige tiltak for å unngå den ekstraordinære omstendigheten.

Norwegian viser 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 av 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.»

Det er normalt innen luftfarten å planlegge flere ruter med samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være en standby-besetning ved hver base, basert på statistikk, for å sikre den regelmessige flytrafikken der det trengs. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha tilgjengelig kapasitet i form av fly, besetning, piloter eller ingeniører ved alle flyplasser, eller ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville ha ført til høyere priser på flybillettene. Planlegging av bruk av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette er også trukket frem av en tysk domstol (X ZR 121/13).

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

Norwegian har iverksatt alle tiltak som med rimelighet kunne treffes for å minimere driftsforstyrrelsene. På den bakgrunn er Norwegians vurdering at klager ikke er kompensasjonsberettiget.

Hva gjelder refusjon av den alternative billetten gjør Norwegian oppmerksom på at følgende SMS ble sendt til passasjerer i bestillingen: «We're sorry to inform that your Norwegian flight DY7002 from New York (JFK) to Oslo (OSL) 08.09.2019 23:30 is cancelled due to technical issues. You can rebook or refund your ticket free of charge online. If you're unable to reasonably return home and you need accommodation, please contact our airport representatives to arrange hotel. To read about your rights visit www.norwegian.com/rights. For support, please call us on 1-800-357-4159. Other conditions may apply to tickets booked as part of a package or booked through a travel agency.»

Denne SMS-en ble sendt kl. 21.42 norsk tid den 7. september 2019. Passasjerene ba om refusjon på nettet kl. 00.40 norsk tid den 8. september 2019. Dersom passasjerene hadde kontaktet Norwegian på telefon eller på annen måte for å be om omruting, ville dette være registrert i loggen. Det gjøres oppmerksom på at Norwegian kan kontaktes på flere måter: via skjema på nettet, på telefon eller via chat på Norwegian nettsider. I henhold til registrert logg ringte ikke klager, men han ba om refusjon på nettet samme kveld.

Klager valgte således ett av alternativene i henhold til artikkel 8 nummer 1 i EU-forordningen – i dette tilfellet refusjon av billetten i stedet for omruting. Flyselskapet er dermed ikke ansvarlig for eventuelle tilleggsutgifter som passasjerene har pådratt seg.

Norwegian viser også til at det i EU-kommisjonens tolkningsveiledning artikkel 4.2 står følgende: «As a general principle, when the passenger is informed about the cancellation of the flight and is correctly informed on the available choices, the choice offered to passengers under Article 8(1) is to be made once. In such cases, as soon as the passenger has chosen one of the three options under Article 8(1)(a), (b) or (c), the air carrier no longer has any obligation linked to the other two options.

Norwegian anser at klager kjøpte nye flybilletter med annet selskap på eget initiativ og vil ikke refundere utgiftene til alternative billetter.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning DY7002 fra New York til Oslo den 8. september 2019 kl. 23.30 ble kansellert. Passasjerene fikk beskjed om kansellering den 7. september 2019 kl. 21.42. Klager hadde en videreforbindelse med Norwegian fra Oslo til Palma de Mallorca.

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 DY7002 den 8. september 2019 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 og når det eventuelt vil oppstå uregelmessigheter. Norwegian kan ikke vite hva resultatet av inspeksjonen vil bli.

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 ikke se at flyselskapet har godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå kanselleringen. Klager har derfor krav på 600 euro i erstatning i henhold til forordningen.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av 777,14 euro for nye flybilletter. Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 har passasjerer ved kansellering rett til å få valget mellom refusjon og omruting snarest mulig.

Norwegian har anført at det ikke er registrert at klager forsøkte å ta kontakt med Norwegian på telefon for å be om omruting før han sendte inn en forespørsel om refusjon av billetten. Klager har på sin side opplyst at han ikke kom gjennom på telefon til Norwegian, og det fremgår av fremlagte dokumenter at han den 8. september kl. 00.24 kjøpte en tur-retur-billett fra New York til Palma de Mallorca med Air Europa. Nemnda bemerker at Norwegian ikke har opplyst om det fantes noe aktuelt omrutingsalternativ til klager. Nemnda mener derfor at Norwegian må erstatte klagers kostnader til omruting, fratrullet allerede refundert beløp.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro i standarderstatning i tillegg til 777,14 euro for de nye flybillettene, fratrullet det som er refundert for de opprinnelige billettene.

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)