

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet to kanselleringer på samme reise.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02454

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Pristina til New York via Oslo den 7. september 2019. Klager skulle overnatte på Gardermoen fra 7. - 8. september og fly videre den 8. september fra Oslo til New York med DY7001. Den 8. september ble klager informert om at flyvningen til New York var kansellert.

Klager ble booket om via London påfølgende dag. Han måtte ta inn på Gardermoen Airport Hotel fra 8. - 9. september, pris USD 130.

Den 9. september ble flight DI 7015 fra London til New York kansellert. Klager måtte ta inn på Avonmore Hotel i London fra 9. - 10. september, pris USD 204. Han ble på nytt booket om, og ankom endelig bestemmelsessted den 10. september, to døgn forsinket. To av klagerne pådro seg tapt arbeidsinntekt, han viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han erstatning for tapt arbeidsinntekt (USD 200 + USD 955), utgifter til hotell, transport til og fra hotell og flyplasser, måltider og nødvendige innkjøp av toalettartikler og klær i ventetiden. Klager viser til fremlagte kvitteringer og bankutskrifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 8. september 2019 ble kansellert.

DY7001 skulle etter planen opereres av Boeing 787 - 8, som har motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN. I 2018 ble det oppdaget en massefabrikasjonsfeil på turbinbladene i denne motortypen, som innebar at alle Boeing 787-7 og

787-9 Dreamliner-fly 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. Norwegian viser til European Aviation Safety Agency (EASA) sitt Airworthiness Directive 2019-0099 og at direktivet innebærer at alle fly med den aktuelle motoren må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Klagers flyvning ble kansellert grunnet en slik pålagt teknisk inspeksjon.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for sitt erstatningsansvar etter EU-forordningen 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.

Norwegian hevder at på tidspunktet for direktivets ikrafttredelse forelå det ingen konkret plan for når den enkelte maskin måtte inn til inspeksjon. Det skal derfor ha vært svært utfordrende å kartlegge fremdriften og å legge en plan for å unngå driftsforstyrrelser. Norwegian anfører at de har gjort alle tiltak som med rimelighet kunne treffes for å unngå driftsforstyrrelsen.

Selskapet aviser på dette grunnlag krav om standardkompensasjon.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Norwegian kan etter dette heller ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7001 fra Oslo til New York 8. september 2019 ble kansellert.

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 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 har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at Norwegian ikke har godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak var truffet. Norwegian har ikke kommentert om klager fikk et tilbud om omruting. Nemnda viser videre 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. 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, 600 euro per person.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener som flertallet at skjulte fabrikasjonsfeil er en slik ekstraordinær omstendigheter som fritar erstatningsansvar. Mindretallet mener at Norwegian i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringene skyldtes denne fabrikasjonsfeilen, og mener videre at Norwegian har truffet alle tiltak som med rimelighet kan forventes.

Nemnda legger videre til grunn at flyet klager ble booket om på, DI7015 fra London til New York den 9. september, også ble kansellert.

Norwegian har til klager forklart at DI7015 ble kansellert av samme årsak som DY7001; teknisk inspeksjon som følge av fabrikasjonsfeil på Rolls Roys Trent 1000-motorene.

Også her har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall, og dissensen fremgår over.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på ytterligere 600 euro per person.

Klager krever erstatning for tapt arbeidsinntekt.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Flertallet mener at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. I herværende sak overstiger standarderstatningen klagers tap av arbeidsinntekt, og denne må derfor anses dekket av standarderstatningen. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell, transport, måltider og nødvendige innkjøp i ventetiden.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2.

De dokumenterte utgiftene utgjør:

- 130 USD i hotell på Gardermoen
- 204 USD i hotell i London

Klager har også en plikt til å begrense flyselskapets tap. Med bakgrunn i denne plikten fastsettes erstatningen for transport til og fra flyplassen i London til 120 USD totalt for taxi til tre personer, 70 USD per person til mat (for tre personer i tre døgn utgjør dette 630 USD), samt 50 USD per pers til nødvendige innkjøp.

Det totale kravet på erstatning utgjør etter dette:

- 130 USD (hotell Gardermoen)
- 204 USD (hotell London)
- 120 USD (taxi tur/retur flyplass i London)
- 630 USD (mat)
- 150 USD (nødvendige toalettartikler)

= totalt 1234 USD.

Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler 1234 USD til klager med reisefølger for utgifter til måltider, transport, hotell og nødvendige innkjøp av toalettartikler i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro per person for hver av kanselleringene, samt 1234 USD for måltider, overnatting, transport og nødvendige toalettartikler.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)