

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering av opprinnelig flyvning og omrutingsflyvning på utreisen og forsinkelse på hjemreisen. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04220

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med DY7001 fra Oslo til New York den 6. september 2019 og tilbake til Oslo igjen med DY7002 den 14. september 2019. Planlagt ankomst i New York var kl. 21.30 den 6. september, mens planlagt ankomst i Oslo var kl. 11.25 den 15. september.

Natt til 6. september fikk klager beskjed om at DY7001 var kansellert. Klager ble omrutet til DY7001 med avgang den 8. september og planlagt ankomst i New York kl. 21.30, men også denne avgangen ble kansellert. Hun ble deretter omrutet til D82805 og DI7015 via London, med ankomst i New York kl. 20.05 den 8. september. Ny avgang fra New York var med DY7002 den 15. september, med ankomst i Oslo kl. 12.50 den 16. september.

Det ble imidlertid satt inn et nytt fly for å utføre flyvningen fra New York den 15. september, slik at flynummeret ble endret til DY7982 og avgangen ble flyttet til kl. 02.30 den 16. september. Klager anfører at hun kom frem til Oslo fem timer forsinket.

Klager krever refusjon av billetten som følge av at tre flyvninger ble kansellert og én ble fem timer forsinket, i tillegg til at hun måtte fly via London i stedet for direkte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjeren skulle etter original plan fly fra Oslo til New York med DY7001 den 6. september 2019.

DY7001 skulle etter planen opereres av et fly av typen Boeing 787-8 med registreringskoden 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, noe 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 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 nå 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 luftfartsselskapene fritatt for plikten til å betale erstatning. I et slikt tilfelle er flyselskapet etter artikkel 5 (3) i EU-forordning 261/2004 ikke forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at driftsforstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at det iverksatte 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.»

Det er normalt å planlegge flere ruter med samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være standby-besetning ved hver base, og denne beregnes basert på statistikk. 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 til alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville ha 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 inn til inspeksjon. Det var derfor svært utfordrende å kartlegge fremdriften og legge en videre plan for å unngå driftsforstyrrelser. Da wetlease ikke var en mulighet, og kanselleringen ikke kunne unngås, da uregelmessigheten var forårsaket av forhold utenfor selskapets kontroll, ble passasjerer tilbudt refusjon eller ombooking til en senere flyvning etter eget ønske. Passasjerer booket da selv om til flyvning DY7001 med avgang den 8. september 2019.

Da kanselleringen av flyvningen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, samt at selskapet satte inn alle rimelige tiltak som kunne gjøres, anser Norwegian at passasjerer ikke er kompensasjonsberettiget.

Dessverre ble også passasjerens ombookede flyvning kansellert, da flymaskinen LN-LNE ikke ble godkjent for å operere flyvningen i tide, og også denne flyvningen skulle etter planen flys av denne maskinen. Flymaskinen har som nevnt motorer av typen Rolls Royce

Trent 1000 TEN, og også denne flyvningen ble kansellert som følge av en inspeksjon av motoren.

Det vises til samme argumentasjon som tidligere. Det vises også til vedlagt forklaring fra Vice President of Fleet Strategy, som forklarer alvorligheten av situasjonen. Da Norwegian er påvirket i stor grad av situasjonen med Boeings flymaskiner av typen 737-MAX, som igjen står på bakken, samt situasjonen med inspeksjonene av Rolls Royce-motorene, var wetlease-markedet ikke lenger en mulighet, da dette er noe som det tar tid å få ordnet, og markedet er dessuten svært presset. Det vises også til at Norwegian allerede har flere eksterne wetlease-avtaler som er i bruk for øyeblikket, men grunnet den store påvirkningen dette har hatt på selskapets flyflåte, var det ikke mulig å omposisjonere en av selskapets egne flymaskiner, eller wetlease-maskiner som selskapet allerede hadde. Passasjerer ble da ombooket via London, og ankom New York samme dag, den 8. september 2019.

Da Norwegian anser at denne kanselleringen var forårsaket av ekstraordinær omstendighet, og ombooking til annen flyvning var det selskapet kunne tilby av rimelige tiltak, anser Norwegian at passasjerer ikke er kompensasjonsberettiget for denne flyvningen.

Vedrørende flyvning DY7002 med avgang den 15. september 2019 vises det til at total forsinkelse på flyet var 3 timer og 54 minutter. Klager hadde planlagt å fly med DY7002 kl. 23.30 og ville ankomme sin sluttdestinasjon den 16. september 2019 kl. 12.50.

På grunn av driftsforstyrrelsen, ble flyet erstattet av DY7982 med Hi Fly og flyttet til å fly kl. 02.30 den 16. september 2019. Klager ble derfor forsinket med 3 timer da det originale flyet ble erstattet og deretter 54 minutter med DY7982 til sin sluttdestinasjon.

Norwegian har tatt en totalvurdering av denne saken og dokumentene og har besluttet å imøtekomme passasjerens krav om erstatning for den siste flyvningen. I samsvar med EU-forordning 261/2004, artikkel 7 (2) (c), kan det totale erstatningsbeløpet reduseres med 50 % når ankomsttiden er mer enn 3 timer senere, men mindre enn 4 timer. Som sådan er kompensasjonsbeløpet 300 euro per passasjer, totalt 300 euro.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning DY7001 fra Oslo til New York den 6. september 2019 ble kansellert. Klager valgte da å bli omrutet til DY7001 med avgang den 8. september. Også denne flyvningen ble kansellert, og klager ble da omrutet via London. På hjemreisen måtte den opprinnelige flymaskinen byttes ut, og det ble satt opp en ny flyavgang tre timer senere. Slik nemnda forstår saken, foreligger det således to kanselleringer og en forsinkelse. At rutenummeret endres, innebærer etter nemndas syn ingen kansellering i dette tilfellet.

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 6. september og DY7001 den 8. september, samt forsinkelsen av DY7002 den 15. 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 de aktuelle flyvningene. 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 driftsforstyrrelsene.

Klager har derfor krav på erstatning i henhold til forordningen i forbindelse med alle de tre driftsforstyrrelsene. Ved kanselleringen den 8. september ankom klager endelig ankomststed før opprinnelig ankomsttid, og denne erstatningen skal dermed reduseres med 50 % i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 2 bokstav c.

Etter dette har klager rett på totalt 1500 euro for to kanselleringer og en forsinkelse. Det er ikke grunnlag for erstatning utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler totalt 1500 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)