

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2018-04882

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

30. oktober 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1395 fra Oslo til London. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 21.35, og planlagt ankomst i London var kl. 22.45. Flyet dro imidlertid ikke fra Oslo før litt etter midnatt, og klager og medpassasjeren ankom London rundt tre og en halv time forsinket.

Klager er overrasket over at Ryanair hevder at forsinkelsen skyldtes at flyet ble truffet av lyn. Klager viser til at dette er i strid med selskapets opprinnelige forklaring, som var at forsinkelsen skyldtes en uforutsett teknisk feil med flyet på Oslo lufthavn.

Klager anfører at vedkommende og medpassasjeren ikke så noe lynnedslag eller noe ekstremvær den aktuelle kvelden. Etter deres oppfatning var ikke været uvanlig for Oslo-området i oktober: Det var lett regn og moderate vinder. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på dette.

Klager anfører at lynnedslag uansett ikke er uvanlig i sivil luftfart. Klager påpeker at NEB-listen over ekstraordinære omstendigheter som Ryanair viser til i tilsvaret sitt, kun er veiledende. Klager opplyser om at det finnes internasjonale saker hvor domstolene har kommet frem til at lynnedslag ikke er ekstraordinære omstendigheter. Et eksempel er en sak fra en britisk domstol i 2016. I denne saken var lynnedslaget et faktum, ikke kun mistenkt, og det hadde påført flyet skade. Domstolen kom likevel frem til at det ikke var en ekstraordinær omstendighet, siden lynnedslag er noe flyselskapet må regne med i den dagligdagse driften. Klager anfører at følgen av dette må være at flyselskapene må være bedre forberedt på å håndtere konsekvensene av slike hendelser i stedet for å skape unødvendige forsinkelser og store ulemper for folk som betaler for å få en pålitelig tjeneste.

Etter klagers erfaring løses problemer i forbindelse med lynnedslag med at man setter inn et erstatningsfly. Klager stiller derfor spørsmål ved hvorfor Ryanair ikke valgte å fly inn et erstatningsfly fra Stansted tidligere den kvelden. Hadde de gjort dette, kunne forsinkelsen ha blitt betydelig redusert. Klager mener at Ryanair i tillegg burde hatt kvalifiserte ingeniører tilgjengelig i nærheten. Klager mener på bakgrunn av dette at flyselskapet ikke har vist god nok planlegging i det aktuelle tilfellet. Passasjerene ble dessuten overlatt til seg selv sent på kvelden, uten å få beskjed om hva som skjedde eller hvor lang forsinkelsen ville bli. Klager anfører at ved en teknisk feil, uansett hvor spesiell og uforventet årsaken er, er flyselskapet ansvarlig for å finne en løsning på problemet så raskt som mulig.

Klager anfører videre at den tekniske rapporten som Ryanair har fremlagt, ikke er annet enn en persons mening om skaden. Klager anfører også at det foreligger motstrid mellom det som står i den tekniske rapporten og det som kommer frem av kapteinens rapport: I førstnevnte nevnes det at det er observert en skade, mens i sistnevnte nevnes det at det ikke ble observert noen skade, kun lynnedslag.

Klager stiller seg uforstående til at selv om Ryanair ifølge den tekniske rapporten visste rett før midnatt den 30. oktober at ingeniørene ikke hadde funnet noen skade, fortsatte de å insistere på at det dreide seg om en uforventet teknisk feil i svaret til klager.

Klager anfører at Ryanairs forsøk på å fremstille dette som en ekstraordinær omstendighet verken respekterer ordlyden eller meningen bak EU-forordningen 261/2004, hvis formål helt og holdent er å ivareta de reisendes interesser og velferd, og ikke å være til fordel for flyselskapene og deres gevinstmaksimering.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagte e-poster.

På bakgrunn av dette krever klager standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at flyvningen FR1395 fra Oslo til London den 30. oktober 2018 ble forsinket. Forsinkelsen skyldtes at flyet ved innflyvningen til Oslo ble truffet av lyn.

Det var kapteinen på flyet som kom fra London til Oslo, som meldte fra til Ryanairs vedlikeholdsavdeling i Dublin om at flyet hadde blitt truffet av lyn ved innflyvningen til Oslo. Det ble på bakgrunn av dette gitt beskjed fra vedlikeholdsavdelingen at flyet måtte gjennomgå en kontroll for å sjekke at flyet ikke hadde blitt skadet eller var blitt påført noen teknisk feil som følge av lynnedslaget.

Flyet ble satt på bakken i Oslo kl. 20.15 (UTC) i påvente av mer informasjon fra vedlikeholdsavdelingen. I henhold til Ryanairs vedlikeholdsregler er det påkrevd å gjennomføre en kontroll av flyet ved et mistenkt/bekreftet lynnedslag. Dette er også

i tråd med kravene irske luftfartsmyndigheter setter. Det er i tillegg et krav fra irske luftfartsmyndigheter at alt vedlikehold i forbindelse med Ryanairs fly må sertifiseres av en autorisert ingeniør med et Part-66-sertifikat for vedlikehold av fly og godkjennes av en vedlikeholdsorganisasjon som har en Part-145-godkjenning.

En autorisert ingeniør reiste derfor til Oslo fra London Stansted med et eget støttefly som sto på bakken der, for å vurdere omfanget av mulig skade på det aktuelle flyet. Det var et Learjet-fly som ble brukt for å frakte ingeniøren fra London til Oslo. Ryanair har totalt tre fly av denne typen i flåten sin, og de brukes i tilfeller som det aktuelle. Ryanair har i tillegg ekstra fly i bakhånd for å redusere følgene av slike uforutsette hendelser, men det var ingen tilgjengelige ekstrafly på Oslo lufthavn.

Kontrollen av flyet ble utført i henhold til manual for vedlikehold av fly (05-51-19). Ingen skade ble funnet. En ny kontroll ble utført. Ingen skade ble funnet da heller. Flyet ble frigitt kl. 23.49 (UTC) samme dag.

Ryanairs fly vedlikeholdes i samsvar med et vedlikeholdsprogram som bygger på Boeing 737 Maintenance Planning Document, og bruken er godkjent av irske luftfartsmyndigheter. Dette er i tråd med krav i henhold til EU-forordning 1321/2014 (Part-M, Section A, Subpart C, M.A.302 Aircraft Maintenance Programme).

Situasjonen oppsto 30. oktober 2018 på tross av at alle nødvendige kontroller var blitt utført og at vedlikeholdet som nevnt i vedlikeholdsprogrammet er oppdatert i henhold til gjeldende luftfartsregler. Dette var således en ekstraordinær omstendighet som ikke kan anses å være en påregnelig hendelse i forbindelse med den dagligdagse driften.

I EU-kommisjonens NEB-liste av 19. april 2013 defineres hva som regnes som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004. Den nødvendige kontrollen av flyet før det kunne settes i drift igjen i det aktuelle tilfellet faller inn under kategori 13 i disse retningslinjene: «Damage to the aircraft which could affect the safety of the flight or the integrity of the aircraft and requires immediate assessment and/or repair and caused by other meteorological events (for example: lightning strikes, hailstones, thunderstorms, severe turbulence etc).».

Det vises for øvrig til fremlagt oversikt over flyets bevegelser den aktuelle dagen, pilotrapport fra den innkommende flyvningen og teknisk rapport.

Det ble utstedt kuponger for forfriskninger til passasjerene. Skulle klager og medpassasjerer ikke ha mottatt slike kuponger, kan de sende inn kopi av kvitteringer for mat og drikke på opptil et rimelig beløp til flyselskapet.

Da denne forsinkelsen skyldtes uforutsette årsaker og var utenfor Ryanairs kontroll, kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerkjer

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen at flyet som skulle utføre klagers flyvning, ble truffet av lyn under forutgående flyvning. Flyet måtte deretter kontrolleres. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Når det gjelder klagers anførsel om at lyn ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet, viser nemnda til at nasjonal praksis om dette varierer blant de europeiske landene. EU-domstolen har foreløpig ikke tatt stilling til spørsmålet. Nemnda mener at lynnedslag er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og det foreligger fast nemndspraksis på dette, jf. for eksempel FLYKN-2019-1704.

Ryanair har vist til at det ble fløyet inn en ingeniør fra London for å kontrollere flyet, og at flyvningen ble gjennomført så snart flyet viste seg å være uskadet. Nemnda kan ikke se at det her burde vært satt inn et erstatningsfly. Nemnda mener at forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)