

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering og krav om erstatning for tapt/ødelagt ferie, tapt arbeidsfortjeneste og utgifter til barnevakt. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-03922

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Trondheim til Oslo med DY765 den 1. september 2019, for deretter å reise videre samme dag fra Oslo til New York med DY7001. Avreise fra Oslo var kl. 21:30 og ankomst i New York var kl. 21:30. Imidlertid ble avgangen fra Oslo forsinket med tre timer og 45 minutter, slik at klager ankom New York kl. 01:15.

Klager opplevde også forsinkelser på returreisen. Opprinnelig avreise fra New York var 8. september kl. 23:30, med ankomst i Oslo kl. 12:50. Klager mottok imidlertid en SMS 7. september kl. 15:45 om at flygningen deres hadde blitt kansellert. Klager måtte derfor dra fra opplegget hun var på for å ordne med ombooking. Klager fikk etter hvert kontakt med kundeservice hos Norwegian og fikk ordnet nye billetter. Det viste seg at disse billettene var til samme flyvning som klager hadde fått beskjed om var kansellert.

Klager reiste til flyplassen den 08. september i god tid før innsjekking. Etter tre timer i innsjekkingskø, fikk klager beskjed om at flyet var kansellert og at de måtte stille seg i en ny kø for ombooking. Da var klokken rundt 22:00. Klager ble raskt ombooket, men flyvningen var ikke før neste kveld. Klager etterspurte overnattingsmuligheter og ble informert om at dette skulle bli ordnet. Dette tok imidlertid flere timer, og klager var først på hotellrommet kl. 02:15.

Klager måtte sjekke ut av hotellet kl. 14:00 dagen etter og reiste deretter til flyplassen. Ved innsjekking kl. 18:30 hadde ikke klager spist siden frokost og etterspurte vouchers for å kjøpe mat. Klager fikk som svar at dette ikke var noe de hadde rett til, da flyet den 09. september ikke var forsinket.

Reisen fra New York gikk som planlagt, og det var mellomlanding i London hvor klager måtte vente i fem timer. Heller ikke her fikk hun tilbud om mat. Klager ankom Trondheim tirsdag 10. september kl. 21:06 – 28 timer senere enn opprinnelig ankomst.

Klager krever kr. 4 800 for at første halve dag av ferien ble ødelagt som følge av forsinkelsen ved utreise. Klager krever videre kr. 19 200 for at de to siste dagene av ferien ble ødelagt. Videre krever klager dekning av tapt arbeidsfortjeneste, da hun og hennes reisefølge ikke fikk jobbet på tirsdag, totalt kr. 9 600. Klager krever også dekning av kr. 4 800 til barnevakt. Oppsummert er klagers krav på kr 38 400. Klager krever i tillegg standarderstatning på EUR 600 per person, for forsinkelse ved utreise og for forsinkelse ved hjemreise, totalt EUR 2 400, i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian viser til at klager har listet opp en rekke udokumenterte utgifter, samt påståtte tap. Da det ikke vedlegger noen kvitteringer for eller dokumentasjon, vil ikke Norwegian vurdere dette videre. Videre krever klager kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

DY7001 skulle etter planen opereres av Boeing 787-8 med fly reg. nummer LN-LNE. Denne flymaskinen 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 787-8 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, se European Aviation Safety Agency (EASA) sitt Airworthiness Directive (AD) 2019-0099. Direktivet innebærer at alle fly med Rolls Royce Trent 1000 TEN-motorer nå må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller.

Angjeldende flyvning ble forsinket som følge av en slik inspeksjon, da det ble nødvendig å re-posisjonere ett eksternt innleid fly for å gjennomføre flyvningen, og på denne måten unngå kansellering.

I tilfeller der en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er luftfartsselskaper fritatt for plikten til å betale erstatning. I et slikt tilfelle uttaler artikkel 5 (3) i forordning (EF) 261/2004 at flyselskapet ikke er forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at forstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at den iverksatte alle rimelige tiltak for å unngå den ekstraordinære omstendigheten fra oppstår.

Vi viser i den sammenheng til EU-domstolens avgjørelse i sak C-257/14 van der Lans, avsnitt 38, som lyder: «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 innen luftfart å planlegge flere ruter på samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til standby-besetning ved hver base, som er beregnet etter 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, crew, pilot eller ingeniører ved alle flyplasser, eller forberedt wetlease til alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville vært reflektert i høyere priser på flybilletter. Planlegging av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes i tysk domstol (X ZR 121/13).

På tidspunktet for direktivets ikrafttredelse forelå 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, vennligst se overnevnte dokumentasjon vedrørende tiltak selskapet gjorde for å opprettholde punktligheten på rammede flyvninger, informasjon fra Vice President Fleet Strategy, samt wetlease oversikt.

Videre anføres at Norwegian har gjort alle tiltak som med rimelighet kunne treffes for å minimere driftsforstyrrelsene, i dette tilfellet ble det arrangert wetlease for å gjennomføre flyvningen, slik unngikk selskapet kansellering, men en forsinkelse var uungåelig.

På bakgrunn av ovenstående kan vi ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon for flyvningen.

Videre krever klager kompensasjon for flyvning DY7002 08.09.2019.

DY7002 skulle etter planen opereres av Boeing 787-8 med fly reg. nummer LN-LNE. Denne flymaskinen 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 787-8 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, se European Aviation Safety Agency (EASA) sitt Airworthiness Directive (AD) 2019-0099. Direktivet innebærer at alle fly med Rolls Royce Trent 1000 TEN-motorer 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 luftfartsselskaper fritatt for plikten til å betale erstatning. I et slikt tilfelle uttaler artikkel 5

(3) i forordning (EF) 261/2004 at flyselskapet ikke er forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at forstyrrelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at den iverksatte alle rimelige tiltak for å unngå den ekstraordinære omstendigheten fra oppstår.

Vi viser i den sammenheng til EU-domstolens avgjørelse i sak C-257/14 van der Lans, avsnitt 38, som lyder: «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 innen luftfart å planlegge flere ruter på samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til standby-besetning ved hver base, som er beregnet etter 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, crew, pilot eller ingeniører ved alle flyplasser, eller forberedt wetlease til alle destinasjoner for å unngå forsinkelser og kanselleringer. Dette ville medført urimelig høye driftskostnader, som igjen ville vært reflektert i høyere priser på flybilletter. Planlegging av en flymaskin over flere sektorer, som i dette tilfellet, er ordinær praksis for å sikre god økonomisk utnyttelse av flymaskinen. Dette understrekes i tysk domstol (X ZR 121/13).

På tidspunktet for direktivets ikrafttredelse forelå 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, vennligst se overnevnte dokumentasjon vedrørende tiltak selskapet gjorde for å opprettholde punktligheten på rammede flyvninger, informasjon fra Vice President Fleet Strategy, samt wetlease oversikt.

Videre anføres at Norwegian har gjort alle tiltak som med rimelighet kunne treffes for å minimere driftsforstyrrelsene. På den bakgrunn er vår vurdering at klager ikke er kompensasjonsberettiget.

Norwegian kan følgelig ikke etterkomme kravet.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning med DY7001 fra Oslo til New York den 1. september 2019 ble forsinket med tre timer og 45 minutter. Returreisen med DY7002 den 8. september 2019 ble kansellert, og klager ble omrutet via London den 9. september 2019.

Nemnda vil først vurdere kravet om standarderstatning for forsinkelsen 1. september 2019.

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).

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen teknisk feil ved en type motorer som berørte Norwegians langdistansefly av typen Boeing 787-800 og 787-900.

Nemnda legger til grunn at skjulte fabrikkasjonsfeil kan anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 (*Van der Lans*), og at dette er tilfellet her.

Spørsmålet er videre om flyselskapet har iverksatt alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Som følge av at det ble oppdaget en teknisk feil, måtte motoren byttes, og det ble nødvendig for Norwegian å re-posisjonere et eksternt innleid fly for å gjennomføre flyvningen. På denne måten ble kansellering unngått. Nemnda anser det som et rimelig tiltak i dette tilfellet. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen i tilknytning til forsinkelsen ved utreise.

Nemnda vil deretter gå videre til å vurdere kravet om standarderstatning for kanselleringen av flyvning DY7002 ved hjemreise.

Nemnda legger til grunn at årsaken til kanselleringen av DY7002 den 8. september 2019 også skyldtes teknisk feil ved en type motorer som berørte Norwegians langdistansefly av typen Boeing 787-800 og 787-900. Nemnda viser til tidligere redegjørelse om at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

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. 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 kanselleringene. Klager har derfor krav på EUR 600 per person i erstatning i henhold til forordningen, totalt EUR 1 200.

Når det gjelder utgifter til mat, mener nemnda at flyselskapet i dette tilfellet hadde plikt til å sørge for nødvendig forpleining av klager. Det er imidlertid ikke opplyst om klager hadde konkrete utgifter til mat, og nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for å tilkjenne erstatning for dette.

Klager krever i tillegg dekning av tapt arbeidsfortjeneste for seg selv og hennes reisefølge, på totalt kr. 9 600 og dekning av utgifter på kr. 4 800 til barnevakt. Kravene er imidlertid ikke dokumentert, og kan da etter nemndas syn ikke komme i betraktning.

Saken gjelder videre spørsmålet om klager har krav på ulempeerstatning som følge av at første halve dag av ferien og de to siste dagene av ferien ble ødelagt. Nemnda viser til at det ikke er hjemmel for slik ulempeerstatning, utover den dekning av ikke-økonomisk tap som ligger innbakt i standarderstatningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 1 200 euro. Forøvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)