

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.
Forsinkelsen skyldtes inspeksjon av Rolls Royce-motorer.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04214

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med DY7002 fra New York til Oslo den 31. august 2019. Flyet skulle gå fra New York kl. 22.05. Flyet ble imidlertid over ni timer forsinket og ankom Oslo først kl. 20.59 den 1. september 2019. Klager mistet således flyvningen videre til Wien, som hadde avgang fra Oslo kl. 14.50 den 1. september. Klager ble omrutet til ny flyvning fra Oslo til Wien, med avgang kl. 11.50 og ankomst i Wien kl. 14.05 dagen etter.

Klager anfører at Norwegian har visst om problemene med Rolls Royce-motorene i nesten to år og derfor har hatt god tid til å planlegge inspeksjonene og informere passasjerene om endringer på forhånd. Videre anfører klager at flere andre klageorganer i Europa har kommet frem til at de obligatoriske inspeksjonene av Rolls Royce-motorer ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Det vises til klagers utfyllende kommentarer i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7002 fra New York til Oslo den 31. august 2019 skulle etter planen gjennomføres av et fly av typen Boeing 787-9. EASA har utstedt et direktiv som innebærer at mellomtrykkskompressorene og akslene på motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 må inspiseres som følge av mulige slitasjeproblemer. Disse obligatoriske inspeksjonene har påvirket alle Norwegian-flyvninger med fly av typen Boeing 787-8 og 787-9. Som følge av dette og for å unngå å måtte kansellere flyvninger, har Norwegian leid inn HiFlys A380-fly med registreringsnummer 9H-MIP for å gjennomføre de berørte flyvningene.

Så snart endringen var på plass, ble DY7002 gjennomført, og flyet ankom Oslo ni timer og 34 minutter forsinket. Klager ble automatisk omrutet til neste ledige flyvning for å komme seg til endelig bestemmelsessted, som var Wien.

Forsinkelsen var forårsaket av en obligatorisk inspeksjon som flyselskapene ikke har noen kontroll over. Norwegian setter passasjerenes og besetningens sikkerhet høyt og implementerer alle sikkerhetsdirektiver som utstedes av luftfartsmyndigheter når dette er nødvendig.

Norwegian iverksatte alle nødvendige tiltak for å unngå at flyvningen ble kansellert. Det ble leid inn et fly fra et annet selskap for å gjennomføre flyvningen. Passasjerene ble dessuten omrutet til endelig bestemmelsessted snarest mulig.

I tilfeller der en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er luftfartsselskapet fritatt for plikten til å betale erstatning. I henhold til artikkel 5 nummer 3 i EU-forordning 261/2004 er flyselskapet i slike tilfeller ikke forpliktet til å betale erstatning hvis det kan bevise at uregelmessigheten var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet og at det iverksatte alle rimelige tiltak.

Som følge av det store antallet mulige ekstraordinære omstendigheter som kan oppstå, og at omfanget og varigheten vil variere, kan det ikke forventes at et flyselskap skal ha ekstra fly, besetning, piloter eller teknikere på alle flyplasser, eller at det skal ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå alle mulige forsinkelser og kanselleringer. En slik plikt ville pålegge flyselskapet en urimelig økonomisk byrde og føre til høyere priser for passasjerene. Dette ble trukket frem av tyske domstoler i saken X ZR 121/13.

Alle berørte passasjerer ble informert om at flyvningen ville bli gjennomført av HiFly, og de fikk valget mellom refusjon eller gratis ombooking til en annen flyvning dersom de ikke ville godta endringen.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning, med mindre 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 til Oslo teknisk feil ved en type motorer som berørte Norwegians langdistansefly av typen Boeing 787-800 og 787-900.

Av den fremlagte dokumentasjonen fremgår det blant annet at Norwegian har mottatt et brev fra Rolls Royce vedrørende holdbarhetsproblemene for denne typen motorer. Det vises også til en kunngjøring fra Boeing. Motorproblemene ser ut til å være en skjult fabrikasjonsfeil som påvirker flysikkerheten, og det er nødvendig å iverksette diverse tiltak. Nemnda mener at fabrikasjonsfeilen må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Spørsmålet er videre om flyselskapet har iverksatt alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Flyene med motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Dette kan tilsi at det foreligger en viss forutberegnelighet for når disse inspeksjonene vil bli gjennomført og når det vil oppstå uregelmessigheter. Norwegian kan ikke vite hva resultatet av inspeksjonen vil bli. Det hadde vært kjent siden mars 2019 at det ville bli nødvendig med ekstrainspeksjoner.

I dette tilfellet har selskapet opplyst at det måtte settes inn et annet fly i stedet for flymaskinen som egentlig skulle gjennomføre flyvningen.

Norwegian leide inn et nytt fly for å operere flyvningen. Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - mener at forsinkelsen i dette tilfellet ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at Norwegian ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet viser til at det etter 6 måneder må forventes at selskapet har fått kontroll på koordineringen av inspeksjonene som skal foretas etter nærmere angitte tidsintervaller og avviklingen av flytrafikken. Etter mindretallets syn har derfor klager krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Gerhardsen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)