

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.
Inspeksjon av Rolls Royce-motorer. Fabrikasjonsfeil.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04191

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

10. september 2019 reiste klager og to medpassasjerer med DY7063 fra Oslo til Oakland. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 11.35 og ankomme Oakland kl. 13.00 lokal tid. Flyvningen ble imidlertid over fem timer forsinket, og de ankom Oakland først kl. 18.05 lokal tid.

Klager anfører at de fikk utdelt en matkupong på 119 kroner.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 1800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7063 fra Oslo til Oakland den 10. september 2019 ble fem timer og fem minutter forsinket.

Flyet som skulle gjennomføre den aktuelle flyvningen, var av typen Boeing 787 Dreamliner. 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 berørt alle Norwegian-flyvninger med flytypene Boeing 787-8 og 787-9.

De første inspeksjonene ble gjennomført om høsten og vinteren i 2018. Mot slutten av mars 2019 ble det bestemt at ytterligere inspeksjoner var nødvendig. Det vises i den forbindelse til EASAs direktiv 2019-0099 og Rolls Royces informasjon om dette.

Direktivet innebærer at alle fly med motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller. Flyvningen DY7063 ble forsinket som følge av en slik inspeksjon.

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.

Alle berørte passasjerer fikk forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004.

I dette tilfellet var det ikke noen andre tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å forhindre forsinkelsen. Både wetlease og ombooking av passasjerene til andre flyselskaper ville ha tatt mer tid og ha bidratt til at forsinkelsen ble enda større.

I henhold til EU-domstolens avgjørelse i saken C-402/07 (Sturgeon) har passasjerer rett på erstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 når de ankommer endelig bestemmelsessted minst tre timer forsinket. Flyselskapene er imidlertid ikke forpliktet til å gi slik erstatning dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og flyselskapet har iverksatt alle rimelige tiltak.

EU-domstolen kom i saken C-257/14 (van der Lans) frem til at visse tekniske problemer kan være ekstraordinære omstendigheter. Dette vil være tilfellet ved skjulte fabrikasjonsfeil som påvirker flyets sikkerhet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll, er forhold som ikke er forårsaket av en handling eller utelatelse fra flyselskapets side.

Basert på 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. 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 Norwegian langdistansefly av typen Boeing 787-800 og 787-900.

EU-domstolen har i avgjørelsen i C-257/14 (Van der Lans) vist til at tekniske feil som hovedregel ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det kan imidlertid tenkes unntak fra dette utgangspunktet (dommens premiss 38): «Når det er sagt, kan visse tekniske feil 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 fabrikasjonsmangel, der påvirker flysikkerheden.»

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.

I dette tilfellet går det frem av fremlagt dokumentasjon at årsaken til forsinkelsen var mangel på fly som følge av motorproblemene. Nemndas flertall - nemndsleder og bransjerepresentantene - mener at forsinkelsen på fem timer i dette tilfellet ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning.

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)