

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter i ventetiden.
Forsinkelse som følge av inspeksjon av Rolls Royce-motorer.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-04980

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

28. november 2019 reiste klager med DY7001 fra Oslo til New York. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 18.45 og lande i New York kl. 21.00 lokal tid. Flyet ble imidlertid over fire timer forsinket og landet først i New York kl. 01.23.

Klager krever 600 euro i standarderstatning og refusjon av 169 kroner i matutgifter i ventetiden i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7001 fra Oslo til New York den 28. november 2019 skulle etter planen gjennomføres av et fly av typen Boeing 787-9 med registreringsnummeret LN-LNP. 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 med Airworthiness Directive 2019-0099 innført krav om ytterligere inspeksjoner av flyene. Dette innebærer at alle fly med motorer av typen Rolls Royce Trent 1000 TEN nå må inspiseres etter nærmere angitte aktivitetsintervaller.

Den aktuelle flyvningen ble forsinket med fire timer og 23 minutter, da det måtte utføres uforutsett bytte av motor grunnet en fabrikasjonsfeil. Norwegian fikk flyttet flymaskinen LNLNE fra Arlanda til Oslo, slik at denne flymaskinen kunne utføre flyvningen. Dette var en tidkrevende prosess. Det var dermed ikke mulig å unngå en forsinkelse, men Norwegian unngikk på denne måten en kansellering, som ville hatt større innvirkning på passasjerene.

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.

Norwegian viser i den sammenheng til avsnitt 38 i saken C-257/14 (van der Lans): «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 slik at man planlegger å gjennomføre flere ruter med samme flymaskin og besetning. Det er i tillegg lagt opp til at det skal være besetning i standby på hver base. Det kan derimot ikke forventes at et flyselskap skal ha ekstra fly, piloter eller teknikere på alle flyplasser, eller at det skal ha forberedt wetlease for alle destinasjoner for å unngå 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.

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.

I dette tilfellet ble en annen flymaskin brukt til å gjennomføre flyvningen raskest mulig, slik at uregelmessigheten hadde minst mulig innvirkning på passasjerene. Norwegian har således gjort alle tiltak som med rimelighet kunne forventes for å minimere driftsforstyrrelsene.

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 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 det er en fabrikasjonsfeil som 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. Nemnda viser til at problemet med motorene på dette tidspunkt hadde vært kjent i over 1 år og at det har gått over 8 måneder etter at direktivet trådte i kraft. Nemnda forutsetter derfor at det foreligger en forutberegnelighet for når disse inspeksjonene vil bli gjennomført og når det eventuelt vil oppstå uregelmessigheter. Norwegian kan imidlertid ikke vite hva resultatet av inspeksjonen vil bli.

I det aktuelle tilfellet viste inspeksjonen at motoren på flyet måtte byttes ut. Norwegian måtte dermed sette inn et nytt fly for å gjennomføre den aktuelle flyvningen. Nemnda mener at forsinkelsen i dette tilfellet ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav c skal flyselskapet, dersom en flyvning forventes å bli forsinket med minst fire timer, tilby passasjerene forpleining, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Klager har derfor rett på å få refundert sine matutgifter på 169 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til mat på kroner 169. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)