

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.
Mistet videreforbindelse. Rolls Royce-fabrikasjonsfeil.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04631

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 10. september 2019 reiste klager og en medpassasjer med DY7064 fra Oakland til Oslo. De skulle videre fra Oslo til Evenes med DY364. Flyet skulle gå fra Oakland kl. 16.30, men det ble rundt tre timer forsinket. Dette førte til at klager og medpassasjerene ikke kom frem til Oslo i tide for flyvningen DY364, som hadde avgang kl. 13.20. De ble derfor omrutet til en senere flyvning, DY366, med avgang kl. 17.55 fra Oslo.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av at de ankom endelig bestemmelsessted mer enn fire timer forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen DY7064 ankom Oslo to timer og 49 minutter forsinket.

Flyvningen skulle utføres av et fly 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 DY7002 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.

Det var ingen andre tiltak Norwegian kunne ha iverksatt for å unngå denne forsinkelsen. Å leie inn et nytt fly eller omrute passasjerene med andre flyselskaper ville ha tatt ytterligere tid og skapt en større forsinkelse.

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.

Passasjerene ble omrutet til en annen flyvning til Evenes samme dag.

Basert på dette kan ikke klagers krav om standarderstatning 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's 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 kan være ekstraordinære i forordningens forstand dersom det er tale om for eksempel skjulte fabrikasjonsfeil.

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.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke ta stilling til om forsinkelsen skyldtes funn ved inspeksjonen. Nemnda mener at det er for dårlig forklart hva som skjedde med det aktuelle flyet. Nemnda kan derfor ikke se at det er godtgjort at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå forsinkelsen. Klager har derfor krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning til klager med totalt 1 200 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)