

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av nye flybilletter. Problemer i sikkerhetskontrollen.

Dato

05.05.2020

Saksnummer

2019-02828

Tjenesteytere

Avinor

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

23. mai 2019 skulle klager og en venninne reise med DY382 fra Oslo til Tromsø. Flyet skulle gå fra Oslo kl. 17.15.

Klager anfører at det var hun som hadde bestilt flybillettene. Begge billettene var på klagers mobiltelefon. Da klager og venninnen var i sikkerhetskontrollen, ble det oppdaget at venninnen hadde med seg noen kremtuber som var for store. Hun bestemte seg da for å sjekke inn håndbagasjen i stedet for å kaste tubene. Venninnen måtte imidlertid ha billetten for å få sjekket inn håndbagasjen, så klager åpnet billetten på mobiltelefonen og overrakte mobiltelefonen til venninnen. Klager anfører at venninnen ikke kunne PIN-koden på telefonen, men klager tenkte først over dette etter å ha overrakt telefonen til venninnen og etter at venninnen hadde gått.

Klager anfører videre at hun ventet en stund ved sikkerhetskontrollen, etter å ha gått gjennom, på at venninnen skulle komme tilbake. Etter 15-20 minutters venting forsøkte klager å ta kontakt med sikkerhetspersonalet for å be om råd, men de ville ikke hjelpe. Hun ble henvist til en informasjonsskranke i nærheten. Klager anfører at det etter hvert nærmet seg tiden for ombordstigning, og hun spurte da om det ville være mulig å rope opp navnet på venninnen over høyttaleranlegget. Hun fikk beskjed om at dette ikke var mulig, og hun ble anbefalt å gå til den aktuelle gaten og vente på venninnen der.

Klager opplyste om at hun gikk frem og tilbake til gaten to ganger for å se etter venninnen. Andre gang hun kom frem til gaten, hadde ombordstigningen startet. Klager fikk beskjed av den ansatte ved gaten om at han ikke kunne ringe for å kontrollere om venninnen allerede hadde gått om bord. Han ba klager om å vente til ombordstigningen var over. Så snart den var over, kontrollerte den ansatte passasjerlisten og så at verken klager eller venninnen sto på denne. Han forklarte at de mest sannsynlig

hadde bestilt billetter med Norwegian og ikke SAS. Klager ble henvist til Norwegians informasjonsskranke. Klager anfører at siden hun ikke hadde billetten med seg, var det vanskelig å vite om det var SAS eller Norwegian de skulle reise med, siden både SAS og Norwegian flyr til Tromsø på samme tidspunkt.

Klager anfører at hun da lurte på om venninnen kanskje hadde kommet med det riktige flyet. Klager anfører at den ansatte i Norwegians informasjonsskranke ikke kunne hente frem opplysninger kun basert på navn – vedkommende måtte ha billetten. Klager gikk dermed til sikkerhetskontrollen igjen for å be om råd, men de henviste til den generelle informasjonsskranken, som igjen henviste til informasjonsskranken til Norwegian.

Klager tok så frem den bærbare PC-en hun hadde med seg og skrev en e-post til venninnen, som svarte etter en liten stund. Venninnen kunne fortelle at hun hadde kjøpt seg en ny billett. Venninnen hadde bankkortet til klager, slik at klager ikke fikk kjøpt seg en ny billett. Klager måtte således vente på at venninnen fikk kommet seg gjennom sikkerhetskontrollen og frem til informasjonsskranken til Norwegian, hvor klager befant seg. Klager anfører at hun da kunne kjøpe seg en ny billett på samme fly som venninnen.

Klager anfører at hun er svært skuffet over behandlingen hun fikk og at ingen ville ta ansvar for å hjelpe dem. Klager anfører at den ansatte i sikkerhetskontrollen som kontrollerte billetten, kjente igjen venninnen da hun kom tilbake, men han nektet likevel å slippe henne gjennom, siden hun ikke kunne fremvise billetten på telefonen som hadde låst seg. Klager anfører videre at venninnen ble henvist til en informasjonsskranke, hvor de sa at de ikke kunne hjelpe henne når hun ikke kunne vise frem billetten. De kunne heller ikke rope opp navnet på klager over høyttaleranlegget. Klager anfører at den ansatte i innsjekkingsskranken i dette tilfellet kunne ha gått inn på bestillingen via navnene deres og funnet frem til billettopplysningene og reisedokumentene.

Det vises for øvrig til klagers anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever erstatning for opplevelsen og refusjon av de nye billettene på henholdsvis 2670 og 2616 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian anfører følgende:

Klager rakk ikke flyvningen DY382 fra Oslo til Tromsø med avgang kl. 17.15 den 23. mai 2019, og kjøpte nye billetter til flyvningen DY328 med avgang kl. 19.45 samme dag.

Norwegian viser til de generelle befordringsvilkårene, der det står:

«Hvis du ikke møter til vår ombordstigningsskranke innen de tidsfrister som er satt, vil din Bestilling bli kansellert. Flyvningen vil under ingen omstendigheter bli holdt igjen, og du vil bli nektet ombordstigning for egen regning. [...] Vi er ikke ansvarlig for eventuelle

tap eller utgifter du får som følge av manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkelen. [...] Dersom du ikke overholder fristene for innsjekking og ombordstigning og andre krav i overensstemmelse med artikkel 15, er vi ikke ansvarlige for eventuelle tap eller utgifter du pådrar deg. Ikke-refunderbare billetter må anses som tapt. Du kan ha rett til refusjon av avgifter som er inkludert i billettprisen i henhold til klausul 12.5.»

Klager møtte ikke opp til ombordstigning i rett tid. Norwegian er derfor verken ansvarlig for tapet av de opprinnelige billettene eller refusjonspliktig i forbindelse med de nye flybillettene.

Avinor anfører følgende:

Avinors utgangspunkt er at en ordinær gjennomføring av sikkerhetskontrollen ikke gir grunnlag for å konkludere med ansvar grunnet uaktsomhet hos sikkerhetskontrollør. Det må sannsynliggjøres at det er grunnlag for skyldansvar. Objektivt ansvar eller ansvar etter kontrakt vil for øvrig ikke være aktuelt i en sak som dette. Avinor mener at det ikke er sannsynliggjort i denne konkrete saken at Avinor eller underleverandør har opptrådt med erstatningsbetingende uaktsomhet, og dermed er vilkårene for erstatning ikke oppfylt.

I sikkerhetskontrollen har passasjerer et selvstendig ansvar for å kjenne til reglene for flytende væske. I tillegg til at dette fremgår på skilt før inngangen til sikkerhetskontrollen, står det på Avinors hjemmeside at: «hovedregelen er at det ikke er tillatt å ta med væsker i håndbagasjen». Det er likevel åpnet for å ta med mindre mengder væske forutsatt at:

- væsken er i beholdere som rommer inntil 100 milliliter hver (beholdere som rommer mer enn 100 milliliter, er ikke tillatt, uavhengig av hvor mye væske de inneholder)
- beholderne er plassert i en gjennomsynlig, gjenlukkbare («zip lock») og lukket plastpose på maks 1 liter
- det kun brukes én 1-literspose per reisende.

Avinors oppfatning er at sikkerhetskontrollen er forsvarlig innrettet, og at screeningen i seg selv ikke representerer noen særlig risiko for skade, gitt at gjenstander blir håndtert som beskrevet i avsnittet ovenfor.

Avinor mener at de reisende selv er ansvarlig for problemene som oppsto, i og med at bestemmelsene om hva som kan tas med i håndbagasjen, ikke ble fulgt. De ansatte som ekspederer/kontrollerer reisende, kan ikke stoppe opp for å ta telefoner eller forlate arbeidsposisjonene sine for å bistå i slike tilfeller. Når det gjelder personlige opprop, blir ikke det foretatt, ettersom Oslo Lufthavn er en «stille flyplass».

For at Transportklagenemnda skal konkludere med ansvar for lufthavnoperatør, må det foreligge positive holdepunkter i saken for dette. De alminnelige beviskravene må gjelde, og det kan ikke være slik at bevisbyrden snus, slik at Avinor må sannsynliggjøre eller bevise at en skade ikke er skjedd i sikkerhetskontrollen.

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

Nemnda bemerker

Nemnda mener at klager selv er nærmest til å bære ansvaret for hendelsen.

Nemnda kan ikke se at de ansatte i sikkerhetskontrollen eller Norwegian har håndtert situasjonen på en måte som vil medføre uaktsomhetsansvar. Det foreligger ikke ansvarsgrunnlag i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Gerhardsen (Widerøe)