

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av fraktgebyr for gjenglemt gjenstand i sikkerhetskontroll.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-02404

Tjenesteytere

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY940 fra Oslo lufthavn (OSL) til København (CPH) 2. juni 2019. I sikkerhetskontrollen ble klagers veske tatt ut for rutinegjennomgang. Den ansatte i sikkerhetskontrollen spurte om han kunne se i vesken, noe klager samtykket til. Mens klager ordnet med sin andre håndbagasje, så klagers sønn på 11 år at hans Nintendo Switch ble fjernet fra bagasjen. Dette fortalte han klager senere da de satt på flyet og oppdaget at spillkonsollen var borte.

Dette var tale om en ny Nintendo Switch som kostet cirka kroner 3 500. Da klager kom frem til bestemmelsesstedet ringte hun kundeservice. Hittegodskontoret kunne bekrefte at de hadde mottatt spillkonsollen. Klager ble tilsendt en link og måtte betale norske kroner 750 for å få konsollen tilsendt. Klager er av den oppfatning at hun ikke skal betale for en feiltakelse gjort av personalet på Oslo lufthavn, og har fremsatt krav om refusjon av fraktgebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hendelsen fant sted 2. juni 2019 kl. 12.31 på Oslo lufthavn. Klager sendte inn "klage på sikkerhetskontroll" til Avinor AS som følge av at sønnens Nintendo Switch ble gjenglemt i sikkerhetskontrollen og senere levert til hittegoods. Klager krever at Avinor kostnadsfritt skal sende spillkonsollen til henne.

Avinor har vist til at de i forkant av kontrollen har informasjonsskjermer som viser hvordan man forbereder seg til sikkerhetskontroll. Her vises det også konkret hva som skal tas ut av håndbagasjen og hvordan man pakker sine eiendeler for smidig og sikker passering. Ved behov for etterkontroll ber Nokas passasjerer om tillatelse til å gjennomlyse bagasjen. Det er ikke rutine at gjenstanden som må kontrolleres blir pakket tilbake i bagasjen. Etter en slik "splitting" vil passasjerene motta gjenstand og bagasje separat, og må selv pakke om. Nokas har følgelig opptrådt i henhold til rutinen.

For å ha krav på erstatning må det foreligge økonomisk tap, uaktsomhet og adekvat årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og tapet. Bevisbyrden for at vilkårene er oppfylt ligger på den som krever erstatning. Avinor kan ikke se at det er godtgjort fra klagers side at Nokas' eller OSLs ansatte utviste uaktsomhet. På bakgrunn av det ovennevnte har Avinor avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

For å ha krav på erstatning, må det foreligge et ansvarsgrunnlag. I dette tilfellet kreves det at personalet i sikkerhetskontrollen har handlet uaktsomt.

Nemnda bemerker at dersom gjenstander tas ut av passasjerenes vesker i sikkerhetskontrollen, bør passasjerer gjøre oppmerksom på dette for å unngå at gjenstanden blir liggende igjen i sikkerhetskontrollen. I dette tilfellet kan det virke som at kommunikasjonen har vært utilstrekkelig. Nemnda kan likevel ikke se at det er sannsynliggjort at sikkerhetspersonalet har handlet erstatningsbetingende uaktsomt.

Elektroniske gjenstander skal som utgangspunkt tas ut av håndbagasjen. Nemnda mener at klager er nærmest til å bære fraktutgiftene for den aktuelle Nintendoen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)