

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av utgifter grunnet mistet fly.

Dato

13.11.2020

Saksnummer

2019-04974

Tjenesteytere

Avinor

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Bangkok til Kirkenes via Oslo den 3. mai 2019. Det var kjøpt to separate flybilletter. Flyvningen fra Bangkok til Oslo var med Thai Airways og flyvningen fra Oslo til Kirkenes med Norwegian. Flyet fra Bangkok til Oslo hadde planlagt ankomsttid kl. 07.25. Flyet videre med Norwegian hadde planlagt avgangstid kl. 09.20.

Klager hadde bestilt assistanse da han kjøpte billetten med Thai Airways den 13. desember 2018. Da de ankom Oslo, var imidlertid ingen rullestol klar. Det endte opp med at de mistet flyet til Kirkenes. Det måtte med dette kjøpes nye flybilletter for å komme seg til Kirkenes. Dette kostet 4898 NOK.

Klagers representant har ytterligere kommentarer vedrørende Avinor sitt tilsvare. Avinor fremholder i sitt tilsvare at assistansetjenesten var ved gaten 15 minutter etter at flyet var dokket. Denne påstanden gir et misvisende bilde av de faktiske forhold. Det som er korrekt, er at det etter ca. 15 minutter dukket opp én representant fra ISS. Hun var særdeles stresset og kunne ikke gi noen konkrete opplysninger om når assistanse ville være tilgjengelig. Årsaken ble oppgitt å være personellmangel da det ikke hadde kommet tilstrekkelig antall personer på jobb. De ble imidlertid bedt om å vente ytterligere 10 minutter. Da assistansepersonell etter nærmere 20 minutter ikke var dukket opp, fant de med hjelp av representanten fra ISS en rullestol og bestemte seg for å på egen hånd gjøre et forsøk på å rekke neste flyvning. Dette gikk greit frem til bagasjeutleveringen, men ble problematisk når klagers partner måtte håndtere både rullestol og bagasje. Klager forsøkte derfor å gå selv mens partneren ivaretok bagasjen. De rakk ikke flyet.

Det er fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter kjøpt fra Oslo til Kirkenes for to personer, udokumenterte utgifter til kost på Oslo Lufthavn frem til avgang nærmere åtte timer senere og kompensasjon på 400 euro i henhold til gjeldende regelverk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har anført følgende:

Billettene med Thai Airways var fra Bangkok til Oslo. Strekningen fra Oslo til Kirkenes var med Norwegian. Det er ingen juridisk sammenheng mellom disse 2 billettene. Thai Airways kan se at Avinor har svart på saken og har ingen ytterligere kommentarer.

Avinor har anført følgende:

Klager ankom Oslo Lufthavn med flyet TG954 08.05. Flyet var da 40 minutter forsinket. Klager hadde ikke gjennomgående billett, hvilket medfører at assistansetjenesten ikke kan se at passasjerer har en transfer. 1 time og 15 minutter er veldig kort connection-tid når man ikke har gjennomgående billett, da det innebærer at passasjerer må hente bagasjen i ankomsthall for å så sjekke inn igjen innen 30 minutter før neste flyavgang (som er siste frist for Norwegian).

Hadde klager ventet på assistanse, kunne de ha tatt kontakt med Menzies (Norwegian sitt handlingselskap) og hatt en liten mulighet til å rekke det. At flyet var 40 minutter forsinket inn, kan ikke assistansetjenesten lastes for.

Avinors assistansetjeneste leveres i overensstemmelse med EU-regulativ (EC) NO. 1107/2006 og forskrift om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport (FOR-2013-07-16-919) kapittel 3. Forskriftens §§ 13-16 definerer gjennomsnittlig ventetid.

For avreisende passasjerer med forhåndsbestilt assistanse (hvilket gjelder denne saken) minimum 48 timer før avreise skal lufthavnen sørge for at ventetiden fra passasjer melder sin ankomst til assistanse gis a) ikke overstige 10 minutter for 80 % av passasjerene, b) ikke overstige 20 minutter for 90 % av passasjerene, og c) ikke overstige 30 minutter for noen passasjerer.

Klager ankom i et tidsrom da assistansetjenesten hadde et høyt antall fly med assistanser. Flyet var forsinket, og da det landet hadde assistansetjenesten ingen ledige agenter. Dessverre var ikke assistansetjenesten på gaten før 15 min etter flyet var på gate. Dette er riktignok innenfor de ventetidskrav som forskriften angir for forhåndsbestilt assistanse på ankomst som er referert til overfor.

Når det er forsinkelser, er det viktig å påpeke at selv om assistansetjenesten ikke er på gate ved ankomst, er det viktig at passasjerer som har bestilt assistanse venter i flyet, på gate eller i passkontrollen. I tilfeller der man skal videre med fly er det helt

avgjørende at man venter, slik at assistansetjenesten, som har gode rutiner og kunnskap om flyplassen, på raskest og mest hensiktsmessig måte kan hjelpe passasjerene videre. De hjelper også til med ombooking i tilfeller der man ikke rekker videre fly.

Siden assistansetjenesten i dette tilfellet ikke har assistert klager fra ankomsten, kan de heller ikke påta seg noen skyld, da man ikke kjenner utfallet av saken dersom han hadde ventet. Avinor mener at hvis man går fra en avtale om assistanse, eller velger å ikke vente, eller ikke tar kontakt med andre ansatte som er på gaten, så frasier man seg assistansen/avtalen. Avinor kan således ikke være ansvarlig for eventuelle kostnader forbundet med dette.

For at Avinor skal kjennes ansvarlig for å dekke klagers merkostnad må nemnda finne det sannsynliggjort at tjenesten fra Avinors side (herunder underleverandør ISS) har vært mangelfulle som følge av avvik fra forsvarlig handlemåte.

Avinor mener med bakgrunn i ovennevnte at det ikke er sannsynliggjort i denne konkrete saken at Avinor eller underleverandør ISS har opptrådt med erstatningsbetingende uaktsomhet, og dermed er vilkårene for erstatning ikke oppfylt.

På bakgrunn av ovennevnte anbefaler Avinor at Transportklagenemnda ikke gir klager medhold.

Nemnda bemerker

Funksjonshemmedes rettigheter ved flyreiser reguleres blant annet av forskrift om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport (FOR-2013-07-16-919) kapittel 3, Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006, som suppleres av anbefalingene fra ECAC dokument nr. 30 og dettes annek 5.

For passasjerer med forhåndsbestilt assistanse skal ventetiden på assistanse ikke overstige 20 minutter for ankommende passasjerer, og ikke 30 minutter for avreisende passasjerer, jf. forskrift om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport §§ 13 og 15.

Nemnda legger til grunn at klager hadde forhåndsbestilt assistanse gjennom Thai Airways ved ankomst i Oslo. Nemnda mener at det er naturlig å anse klager som ankommende i forskriftens forstand. Han skulle derfor normalt ha fått assistanse innen 5 minutter, jf. forskriften § 15 bokstav a.

Det er noe uklart for nemnda hvor lang tid det tok før assistansen ankom. Klager har opplyst at det tok nærmere 20 minutter uten at assistanse ankom, og at klager til slutt prøvde å rekke videreføringen til Kirkenes på egen hånd. Avinor har i sitt svar til klager opplyst at assistanse ankom gate 20 minutter etter at flyet var på gate.

Nemnda bemerker at selv om assistansen har vært forsinket etter bestemmelsene i forskriften, gir ikke forskriften i seg selv hjemmel for erstatning. For at klager skal ha krav på erstatning for sitt tap, må det foreligge ansvarsgrunnlag for Avinor. Ansvarsgrunnlaget er i så fall at Avinor eller noen Avinor svarer for har handlet uaktsomt.

Nemnda kan ikke se at det er ansvarsgrunnlag for Avinor i dette tilfellet. Det at representanten fra ISS hjalp klager med å skaffe rullestol for å prøve å rekke neste flyvning, kan ikke anses for å være en erstatningsbetingende uaktsom handling.

Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på erstatning for utgifter til nye flybilletter.

Nemnda bemerker imidlertid at det forhold at assistansen var forsinket etter kravene i forskriften, var en direkte årsak til at klager ikke rakk neste flyvning. Det fremstår som urimelig at klager må dekke utgifter til nye flybilletter. Så lenge forskriften ikke inneholder bestemmelser som gir rett til økonomisk kompensasjon for eventuelle brudd på denne, er det dessverre ikke grunnlag for nemnda til å gi klager dekning av ekstrakostnader.

Klager krever i tillegg standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen på 400 euro. Flyvningen fra Bangkok til Oslo var 40 minutter forsinket.

EU-forordning 261/2004 regulerer passasjerers rettigheter ved forsinkelser, kanselleringer og nektet ombordstigning. I henhold til forordningens artikkel 3 nr. 1 bokstav a) får den anvendelse på flyvninger fra en tredjestat til en EU/EØS-stat, forutsatt at det transporterende flyselskapet er et EF-luftfartsselskap. Det er ikke tilfellet her. Forordningen kommer ikke til anvendelse på klagers flyvning med Thai Airways fra Bangkok til Oslo.

Billetten videre til Kirkenes med Norwegian var på separat billett, slik at Thai Airways uansett ikke er ansvarlig for tapt videreforbindelse etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda anbefaler ikke at klager tilkjennes standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)