

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinket bagasje som førte til tapt videreforbindelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00323

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise fra Stockholm til Haugesund via Oslo Gardermoen den 9. juli 2017 kl 12.30. Grunnet teknisk feil ved bagasjeanlegget på Gardermoen rakk ikke klager sin videreforbindelse med SK312 med avgang kl 14.25.

SAS hevder flyselskapet ikke fikk mulighet til å booke om klagers billetter. Dette stemmer ikke. Klager henvendte seg til SAS på Gardermoen, og det eneste flyselskapet kunne tilby var å fly til Stavanger med busstransport derfra, eller fly til Haugesund påfølgende dag. Klager anser ikke dette å være ombooking innen rimelig tid på tilsvarende transportvilkår, og valgte heller å kjøpe nye billetter Oslo - Haugesund (avgang kl 16.45) med annet selskap.

Klager mener SAS ikke kan skylde på tredjepart i dette tilfellet, eller kalle hendelsen for ekstraordinær.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter, pris kroner 3 406 for to personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

"Connecting Norway", som nå heter "Domestic Transfer", er et prøveprosjekt på Oslo lufthavn Gardermoen for å forenkle reisen for passasjerer som kommer fra utlandet og skal reise videre innenlands. Prosjektet går ut på at passasjerene skal slippe å hente ut sin bagasje ved ankomst Gardermoen for deretter å måtte sjekke den inn igjen og så passere sikkerhetskontrollen.

Det var problemer i oppstarten av dette prosjektet da kapasiteten hos Avinor har vært begrenset. Sommeren 2017 ble bagasje lagt på kun ett bagasjebånd slik at tollerne kunne skanne den. I dag er det økt til to bånd. Alle passasjerene må vente til deres

bagasje er skannet og deres navn kommer opp på storskjerm før de kan passere inn til avgangshallen for innenlandsflyvninger.

Alle passasjerer som ble rammet av disse problemene fikk sine billetter booket om kostnadsfritt, samt hotell og forpleining dersom det var nødvendig. Klager og hans reisefølge valgte å kjøpe nye billetter på eget ansvar uten å gi SAS mulighet til ombooking.

Kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet er å anse som ekstraordinære forhold utenfor SAS' kontroll. Standarderstatning ligger utenfor det SAS kan tilby i dette tilfellet. SAS har refundert klagers ubenyttede flybilletter på strekningen, tilsammen kroner 1 031 for to personer.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Det var ikke forsinkelse hos flyselskapet eller tekniske problemer eller skade på flyet som forårsaket at klager ikke rakk sin videreforbindelse, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet i forbindelse med et prøveprosjekt de hadde igangsatt på Gardermoen i denne perioden. Sommeren 2017 ble bagasjen lagt kun på ett bagasjebånd slik at tellerne kunne skanne den. I dag er det økt til to bånd.

Etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - var Avinor og Tollvesenets prøveordning for å gjøre bagasjehåndteringen lettere for passasjerene ikke nødvendig for selskapets virksomhet, det er ikke noe som skjer regelmessig, og det er ikke en del av selskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse. Kapasitetsproblemer den forårsaket lå etter flertallets syn utenfor selskapets kontroll og var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemndas flertall kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av en annen oppfatning:

Flyselskapenes daglige drift er avhengig av at bagasjehåndteringen fungerer tilfredsstillende. Selv om det er Avinor og ikke SAS som drifter bagasjebåndene, må bagasjehåndtering på bagasjebånd anses som et nødvendig ledd i flyselskapenes sedvanlige aktivitetsutøvelse. Mindretallet kan ikke se at kapasitetsproblemer som følge av en innført prøveordning er å anse som en ekstraordinær omstendighet

i forordningens forstand. Mindretallet mener etter dette at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro per person.

Klager og hans reisefølge på to ble tilbudt ombooking til Haugesund neste dag, eller fly til Stavanger og busstransport derfra til Haugesund. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)