

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon for flybilletter og hotell grunnet misinformering.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-01766

Tjenesteytere

Avinor

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Gardermoen den 24. juli med SAS flyvning SK4472. Klager anfører at de etter sikkerhetskontrollen gikk gjennom slusedørene som fører passasjerer til utenlandsreiser avdelingen og i retning Taxfree butikken på Gardermoen. Klager forteller at en ansatt i uniform fortalte at klager kunne passere gjennom slusedørene.

Ettersom klager skulle på en innlandsreise ble klager fortalt at de måtte gjennom sikkerhetskontrollen på nytt for å komme til gaten i henhold til tollreglene. Klager forteller at det var ingen ansatte som hjalp de med å finne tilbake til sikkerhetskontrollen. Når de først ankom kontrollen var det lang kø noe som medførte at de ikke rakk flyet sitt.

Klager anfører i det vesentligste at de ikke har skyld i forholdet og at Avinor ansatte misinformerte de til å gå feil.

Klager krever kompensasjon for flybilletter og hotell.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avinor skriver i sitt tilsvar til nemnda at saken gjelder en hendelse som fant sted 24.07.2022 ca.kl.08:00 på Oslo lufthavn (OSL). I e-post av 01.08.22 sendte klager en henvendelse til Avinor i forbindelse med at hun mistet flygingen sin til Kirkenes. Klager gikk gjennom enveissluse til utlandsterminalen/tax-free, og måtte gå ut gjennom tollen og gjennom sikkerhetskontrollen på nytt.

Avinor anfører i det vesentligste at kontrollpunktet ved slusene til utenlandsterminalen er deler av dagen bemannet av vektere fra Avinor. De påser at ansatte på lufthavna ikke

går inn uten gyldig ansatt- eller besøkskort. Området er tydelig merket med «Utland International» og slusene er enveissluser som kun kan passeres inn til terminalen.

Innlandsreisende skal ikke gå inn til utlandsterminalen/tax-free, og hvis det skjer må vedkommende gå ut gjennom tollen og gjennom sikkerhetskontroll på nytt.

Vedkommende som eventuelt opplyste klager om hvor hun kunne gå for å komme til taxfree, visste nødvendigvis ikke at klager skulle reise innlands. Ved slusen til utenlandsterminalen er det ingen plikt til å fremvise boardingkort/flybillett, eller kontroll av dette.

Når det gjelder klagers økonomiske tap må legges til grunn fra Avinors side at selskapet ikke er ansvarlig for hendelsen verken på kontrakts grunnlag eller på grunnlag av alminnelige erstatningsrettslige prinsipper (uaktsomhet). Det må anses å være allment kjent at innenlandsreisende ikke har tilgang til utenlandsterminal/tax-free, i hvert fall har klager hatt oppfordring til å orientere seg om dette. Avinor er ikke å bebreide for hendelsen, og en aktsomhetsvurdering kan ikke baseres på at Avinor bør føre kontroll med at de som går inn på utenlandsterminalen, faktisk har billett til en internasjonal flyging.

Avinor gir ikke klager medhold.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at passasjerer har ansvar for å sette inn i reglene og premissene for reise. Dette innebærer også ansvar for å orientere seg på flyplasser, og komme seg til gate i tide.

Klager hevder Avinor har feilinformert, slik at klager gikk inn slusen til utlandsavganger.

Slusedørene som fører passasjerer på Gardermoen inn i Taxfree butikken er tydelig markert med utenlandsreiser. Nemnda legger ikke vekt på det hevdede forholdet fra klagers side at vedkommende fikk opplyst av en ansatt at de kunne gå gjennom slusen ettersom passasjerer ikke er pliktig å vise boardingkort i denne delen av flyplassen, og at den ansatte derfor ikke visste at klager hadde en innlandsbillett.

Nemnda mener at Avinor ikke kan lastes for klagers opptreden, og anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Sølvi Hagen (Ticket)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)