

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker å få refundert kr 1.782 for kjøp av ny flybillett da han ikke rakk sin flyavgang på grunn av kø i sikkerhetskontrollen på Sola flyplass.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

128/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA / AVINOR

Klager ønsker å få refundert kr 1.782 for kjøp av ny flybillett da han ikke rakk sin flyavgang på grunn av kø i sikkerhetskontrollen på Sola flyplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager 12. februar 2009, ankom med flybussen kl 15.50 uten bagasje og klar for innsjekk, var køen i sikkerhetskontrollen langt ned i trappen. Han skulle ta fly til Oslo med avgang kl 16.25, men han kom ikke igjennom sikkerhetskontrollen tidsnok til å rekke flyet. Klager var i gaten 16.27. Da var gaten stengt.

Klager kontaktet Norwegian og de informerte ham om at han måtte kjøpe ny billett, med beskjed om at han hadde anledning til å klage til Avinor for det som hadde skjedd.

Klager kontaktet Avinor og der viste det seg at de hadde et generelt krav om oppmøte på 1 time før avgang for innlandsruter og henviste klager til de respektive flyselskapers regler. Så leste klager seg til at man hos Norwegian må møte opp 30 minutter før avreise når man har med håndbagasje og 20 minutter uten for innenlands ruter.

Avinor har i det vesentlige anført:

Ved vurderingen av om Avinor er erstatningsansvarlig i denne konkrete saken, må det ses hen til de særskilte erstatningsreglene som gjelder innen luftfarten. Disse reglene fremgår av luftfartsloven kapittel X. Luftfartslovens bestemmelser om erstatning er knyttet mot fraktfører. Loven inneholder ingen egne erstatningsbestemmelser for lufthavnoperatøren (Avinor). Etter Avinors oppfatning gir bestemmelsene i luftfartsloven kapittel X langt på vei uttømmende regulering av erstatningsansvaret/ansvarsfordelingen knyttet til luftfart.

Etter Avinors vurdering er det i alminnelighet ikke grunnlag for erstatningsansvar mot lufthavneier/-driver fra passasjerer i medhold av ulovfestede erstatningsrettslige prinsipper eller skadeserstatningsloven knyttet til selve passasjerbefordringen. Subsidiært anføres at

verken ansatte i Avinor eller selskapet som sådan har opptrådt uaktsomt i denne konkrete saken.

Passasjeren har opplyst at han kom til lufthavnen 35 minutter før flyet skulle gå og at han sto i kø i nesten 40 minutter i sikkerhetskontrollen. Dette stemmer ikke med Avinors egne målinger. Køtiden ble på dette tidspunkt målt til 18 minutter.

Sikkerhetskontrollen gjennomføres i henhold til et strengt regelverk, og det er ikke anledning til å lempe på kravene til tross for kødannelser. Det vil være ulik lengde på køen avhengig av når på dagen de reisende ankommer, flyplass m.v. Avinor har vanskelig for å se at en variasjon i køtid i seg selv kan anses som uaktsomt fra lufthavnoperatørens side, eller at køtiden i denne saken konkret kan anses uaktsomt fra lufthavnens side.

Saken egner seg av bevismessige grunner ikke for behandling i nemnda og bør avvises.

Det vises for øvrig til Avinors brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

«Når man bestiller billetter på www.Norwegian.no og <http://www.Norwegian.no> må man i løpet av bestillingsprosessen krysse av for at man har lest og godtatt våre reisevilkår før man får ett referansenummer for reisen. I våre reisevilkår fremkommer følgende helt klart.

3. Fremmøte

Vi ber våre passasjerer om å møte opp ved innsjekkingsskrankene i god tid før avgang. Innsjekking åpner normalt senest to timer før, og stenger 30 minutter før, flyets publiserte avgangstid på reiser innenlands. På reiser utenlands stenger innsjekk 45 minutter før publisert avgang. Ved innsjekk på automat må bagasjen være avlevert bag drop senest 30 minutter før avgang på innlandsreiser og senest 45 minutter før avgang på utenlandsreiser.

Det er ikke krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenlands (Norge). For de øvrige kategoriene så er innsjekking et krav.

Reisende med dyr må sjekke inn minimum en time før avgang. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingssranken etter angitt frist for innsjekk.

Oppmøte ved utgangen er senest 20 minutter før avgang på reiser innenfor Skandinavia. Seneste oppmøte ved utgangen for reiser utenfor Skandinavia er 30 minutter. Utgangen stenger 10 minutter før publisert avgangstid, kunder som møter senere enn 10 minutter før publisert avgangstid vil miste avgangen. Norwegian forbeholder seg retten til å avvise kunder som møter opp på utgangen etter angitt frist.

Klager skriver i sitt brev at han ankom Sola 15.50 med flybussen, og at han ikke hadde med seg bagasje. Klager skulle reise med en avgang som dro klokken 16.25, seneste oppmøte ved utgangen var da klokken 16.05, klager hadde dermed beregnet seg 15 minutter fra han kom til flyplassen til han skulle møte ved utgangen til flyet. Klager har tidligere skrevet til Avinor, som i følge deres logger hadde en 18 minutters kø ved sikkerhetskontrollen.

Norwegian mener at klager har beregnet seg for liten tid fra ankomst på Sola til han skulle møte ved utgangen, og kan på dette grunnlag ikke imøtekomme klager krav i denne saken.»

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking samt siste frist for oppmøte ved utgangen. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingssautomater, innsjekking via Internett m.v. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger.

Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken og/eller i sikkerhetskontrollen, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at han rekker frem til innsjekking og eller gate innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klager møtte i dette tilfellet opp 35 minutter før avgang. Klager hadde ikke bagasje og trengte således ikke sjekke inn. Siste oppmøte ved gate var 20 minutter før avgang. Dette innebærer at klager kun hadde 15 minutter til før han måtte være ved gate.

Norwegian kan ikke lastes for at klager ikke rakk gaten i tide. Norwegian kan således ikke være ansvarlig for at klager ikke nådde flyet.

Avinor er bl.a. ansvarlig for sikkerheten på flyplassen, herunder sikkerhetskontrollen av passasjerer. Feil fra Avinor / deres underleverandører vil etter nemndas vurdering kunne føre til at Avinor blir erstatningsansvarlig for tap passasjerene blir påført som følge av dette. Dette må bero på en konkret vurdering.

Det står påstand mot påstand om hvor lang tid det tok i sikkerhetskontrollen. Nemnda er etter en samlet vurdering uansett av den oppfatning at klager har beregnet for liten tid mellom ankomst flyplassen og oppmøte gate. Han burde tatt høyde for kø i sikkerhetskontrollen, og må selv bære ansvaret for at han ikke nådde gaten i tide.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Lars Grøndal, Forbrukerombudet
Olav Grøttland, SAS
Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.