

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning. Klager fikk ikke sjekket inn på flyplassen grunnet lang kø i manuell innsjekk.

### Dato

04.03.2022

### Saksnummer

2021-01354

### Tjenesteytere

SAS

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med SAS fra Trondheim til Svalbard via Tromsø den 16. august 2021 (SK4556 og SK4414).

Et par dager før avreise fikk klager SMS fra SAS om at det var mulig å gå inn på SAS travel ready center for å legge inn dokumentasjon på koronavaksine eller test. Klager gjorde ikke dette, da han på en tidligere reise (i juli) opplevde at dette ikke fungerte.

I henhold til oppmøtefrister ankom klager flyplassen over 1 time før avgang den 16. august 2021. Det var ikke mulig å sjekke inn på automaten, og klager måtte derfor gå til manuell innsjekk. Klager ble der stående bakerst i en lang kø. Det var ingen system eller flyt i køen. Dette resulterte i at SAS ikke rakk å sjekke inn klager før gaten var stengt og flyet skulle dra. Klager fikk tilbud om kostnadsfri ombooking til ny avgang to dager senere, og takket ja til dette. Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Svalbard.

Klager har anført flere punkter han mener utgjør indirekte årsaker til at SAS ikke maktet å få han med på sin opprinnelige flyvning:

- Avinor ved TRD har i en periode hatt det største transportbåndet ute av drift, slik at det hoper seg opp med folk ved det som er i drift.
- Stans i det operative transportbåndet samt den begrensede kapasiteten med 3-4 bagasjedrop-båser (noe som muligens gjorde at en del passasjerer som kunne brukt bagdrop også havnet i den manuelle køen).
- I køen for manuell innsjekk, hvor klager stilte seg ca 1 time før avgang, sto det anslagsvis 40 personer. Klager sitt inntrykk er at dette var en blanding av personer med behov for koronaavklaring, innsjekking/boardingkort og spesialbagasje.

Klager mener SAS kunne håndtert passasjerene innenfor oppmøtefristene og fått med klager dersom bemanningen i manuell innsjekk hadde vært tilstrekkelig.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

### **Nemnda bemerker**

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, fordi han ble nektet ombordstigning og ankom Longyearbyen to dager forsinket. Ettersom flyselskapet ikke har inngitt svar til nemnda, og ikke bestridt klagers versjon, legger nemnda til grunn at klager ikke fikk sjekket inn i tide pga. bl.a. uvirksomme automater, kjente utfordringer med bagasjebånd og lang uprioritert kø ved skranken.

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 [...]».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Det springende punktet i saken er om klager har møtt til innsjekking til riktig tid.

Nemndas flertall, lederen, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant Gagnes, mener at klager har rett på standarderstatning.

Flertallet påpeker at SAS oppgir på sine nettsider at det er anbefalt å sjekke inn minst 60 minutter før avgang på flyvninger innenlands. Etter flertallet syn er forordningens oppmøtevilkår oppfylt dersom klager møter ved innsjekkingsautomaten eller ved skrankekøen minst 60 minutter før avgang. Basert på klagers fremstilling legger nemnda til grunn at klager møtte til innsjekk ved automaten mer enn 60 minutter før avgangen. Automatene var imidlertid ute av drift og klager ble henvist til en manuell skranke med lang kø.

Etter flertallets oppfatning kan ikke klager lastes for at automatene var ute av drift og at det kun var manuell innsjekkingsmulighet med lang uprioritert kø. Klager har overholdt de tidsrammene som var fastsatt av SAS og har ingen skyld i at innsjekkingsprosessen gikk tregt. Tvert imot taler klagers fremstilling i retning av at det var dårlig organisering og undermanning av skranken i kombinasjon med kjente feil på bagasjebåndet og uvirksomme automater som var årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn i tide og dermed mistet flyet.

Dette er forhold som flyselskapet må bære risikoen for. Det vises til at klagers ansvar må opphøre og flyselskapets ansvar begynne, når passasjerer har stilt seg i køen ved innsjekkingsskranken/automaten. Videre er det flyselskapet som må tilrettelegge sin drift på en slik måte at en passasjer som møter innenfor den anbefalte tidsfristen for innsjekk, kan rekke å sjekke inn og komme med flyet. Hvis dette ikke var tilfellet, ville resultatet bli at flyselskapet hadde mulighet til å frata passasjerene deres rettigheter ved bevisst å gjøre innsjekkingen treg.

Flertallet mener at avvisningen av klager ved innsjekk er en "nektet ombordstigning" jf. artikkel 4 nr. 3 jf. artikkel 2 bokstav j og at det ikke finnes noen rimelig grunn for avvisningen.

Mindretallet, bransjerepresentant Mevassvik, mener at klager ikke har rett på standarderstatning. Mindretallet påpeker at forordningens virkeområde er regulert i artikkel 3. Det fremgår av artikkelens punkt 2 at det er en forutsetning at klager har en bekreftet reservasjon på den berørte flyvningen og, unntatt ved innstilling som nevnt i artikkel 5, møter til innsjekking som foreskrevet og på det tidspunkt som er angitt på forhånd og skriftlig (herunder i elektronisk form) av luftfartsselskapet, reisearrangøren eller et godkjent reisebyrå, eller, dersom det ikke er angitt noe tidspunkt, senest 45 minutter før angitt avgangstid. Det er ikke bestridt at klager hadde en bekreftet booking på flyvningen. Slik mindretallet ser det er imidlertid det andre kravet ikke oppfylt, da klager først kom frem til innsjekkingspersonalet etter fristen og innsjekk ikke lenger var mulig.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler standardkompensasjon på 400 euro til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standardkompensasjon til klager på 400 euro.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)