

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning for utgifter til ny flybillett på kr 1.283,99 som ble påført ham da han ikke rakk sin flyavgang på grunn av kaos og kø i sikkerhetskontrollen på Sola flyplass.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

127/10F

Tjenesteyter

Avinor AS og Norwegian

Klager krever erstatning for utgifter til ny flybillett på kr 1.283,99 som ble påført ham da han ikke rakk sin flyavgang på grunn av kaos og kø i sikkerhetskontrollen på Sola flyplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager 9. desember 2008 ankom flyplassen kl 15.00 for å reise til Bergen, Flesland med avgang kl 16.00, var det kaos ved sikkerhetskontrollen og kø bort til rulletrappene. Klager kontaktet personell hos innklagede, samt Norwegian hvor han ble forsikret om at flyene ville bli forsinket, og at han dermed ikke ville miste flyet. Etter ca 1 time i kø kom klager inn i terminalen, med da hadde flyet tatt av, og klager måtte kjøpe ny flybillett til Bergen.

Klager ble i etterkant opplyst om at grunnen til kaoset var at en av dørene inn til terminalen hadde stått åpen, og at terminalen av sikkerhetsmessige grunner måtte tømmes. Avinor er ansvarlig for driften av Stavanger lufthavn, herunder å sørge for at lufthavnen til enhver tid er i sikkerhetsmessig stand. Dersom en dør inn til terminalen har stått åpen, er det på det rene at en arbeidstaker har opptrådt uaktsomt ved utførelsen av jobben, enten ved å la døren stå åpen, eller ved ikke å føre tilstrekkelig tilsyn med denne. Det foreligger dermed ansvar etter skadesserstatningsloven § 2-1.

Som følge av at terminalen ble tømt pga feilen begått hos innklagedes side, rakk ikke klager flyet til Bergen. Dette medførte at han måtte kjøpe ny billett til kr 1.283,99. Klager krever erstattet sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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.

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:

«Ut i fra hva vi kan se av Flyklagenemndas papirer, har aldri saken vært påklaget til Norwegian, vi har ikke hatt mulighet til å se på saken tidligere.»

Korrespondansen som foreligger er mellom Osmans juridiske rådgiver og Avinor.

Ut i fra papirene som foreligger i saken har det vært en evakuering på Sola flyplass, Avinor skriver i ett av sine svar at de ikke kan redegjøre for årsaken til evakueringen.

Norwegian har derfor svært vanskelig for å uttale seg om denne saken, samt å påta seg ansvar for en evakuering iverksatt av Avinor.

Klager booket sin opprinnelige billett på vår hjemmeside, der har han vært nødt til å krysse av for og ha godtatt og lest våre reisevilkår. I våre reisevilkår fremkommer følgende helt klart.

3. Fremmøte

3.1. Fremmøte for innsjekk

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.

3.2. Fremmøte ved utgangen for ombordstigning

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 har ikke møtt opp ved gate innenfor våre oppsatte frister, grunnet forhold som er utenfor Norwegian sin kontroll. Vi har på grunnlag av dette ikke mulighet til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker:

Saken reiser flere prinsipielle spørsmål, dels om nemndas kompetanse, dels om Avinors informasjonsplikt over for nemnda og om hvilket regelverk som kan komme til anvendelse. Norsk Reiselivsforum forela av denne grunn problemstillingen for Samferdselsdepartementet ved brev av 19. november 2009.

Samferdselsdepartementet har i brev av 6. mai 2010 blant annet uttalt at

I tilknytning til siste kulepunkt heter det i Samferdselsdepartementets brev:

Dersom Avinor rent faktisk velger ikke å gi opplysninger som er viktige eller avgjørende for å kunne foreta en forsvarlig vurdering av faktum i en klagesak, er det ikke noe departementet kan gjøre med det. Nemnda vil selv kunne påvirke Avinors, og andre innklagede parter, vilje til å gi opplysninger ved å anvende prinsippet om at den som er nærmest til å belyse faktum i en sak har risikoen for at tvisteløsningsorganet legger til grunn annet faktum som ikke er til fordel for vedkommende. På grunn av de motargumentene som er nevnt ovenfor mener departementet likevel at dette prinsippet bør benyttes med forsiktighet i de sakene vi her snakker om.

Departementet oppfatter det samtidig som paradoksalt dersom klart ansvarsbetingende handlinger fra personer som Avinor hefter for ikke skal kunne benyttes som grunnlag for å gi medhold i en klage. Det er i så fall en utilsiktet virkning av prinsippet om ikke-offentlighet som gir de som driver flyplass en tilfeldig fordel.

Man kan for eksempel tenke seg at en person som Avinor hefter for, på uaktsomt vis har utløst særlige tiltak etter sikkerhetsregelverket, eller at konsekvensene av slike særlige tiltak, som følge av uaktsomhet, har fått større skadevirkninger for de reisende enn nødvendig. Selskapet bør derfor bestrebe seg på å forklare hvorfor selskapet i en konkret sak ikke kan gi opplysninger om rettsregler og faktum til nemnda.

For så vidt angår den konkrete sak bemerker nemnda at flyselskapene i sine vilkår og på sine nettsider gir 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 innsjekkingsskranken og/eller i sikkerhetskontrollen, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at han rekker frem til innsjekking og eller utgangen (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 en time før avgang. Dette vil normalt være tilstrekkelig uavhengig av om klager hadde bagasje eller ikke.

Grunnet evakuering av flyplassen, rakk klager likevel ikke flyet.

Norwegian kan etter nemndas vurdering ikke være ansvarlig for at klager ikke rakk frem til utgangen innen angitt tid. Norwegian hadde ingen innflytelse på den sikkerhetsvurdering Avinor foretok, og det foreligger ikke opplysninger som gir grunnlag for å kritisere Norwegian for at fly tok av uten at alle passasjerer var møtt frem til utgangen (gate).

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.

De faktiske omstendigheter rundt evakueringen av flyplassen er uklare.

Avinor har ikke imøtegått klagers anførsel om at flyplassen måtte evakueres av sikkerhetsmessige grunner fordi en av dørene inn til terminalen hadde stått åpen. Avinor har heller ikke kommentert klages videre anførsel om at dersom en dør til terminalen har stått åpen, er det på det rene at en arbeidstaker har opptrådt uaktsomt ved utførelsen av jobben, enten ved å la døren stå åpen, eller ved ikke å føre tilstrekkelig tilsyn med den.

Avinor har i brev til nemnda av 27. oktober 2009 nærmere utdypet at flyplassen ble stengt av sikkerhetsmessige grunner. Det fremgår av brevet at det ble utformet en intern rapport i etterkant av hendelsen, men at Avinor ikke finner å kunne utlevere denne til nemnda.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Avinor ikke har gjort det som med rimelighet kan forventes for å klarlegge sakens opplysninger. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at sikkerhetsmessige grunner m.v. gir grunn til en slik total avvisning av å opplyse faktum i saken. Den bevisvil som forelegger må etter dette gå ut over Avinor.

Nemnda legger etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger til grunn at Avinor må lastes for at flyplassen måtte evakueres. De derpå følgende køer i sikkerhetskontrollen førte til at klager ikke rakk frem til utgangen i tide. Klager ble ved dette påført en ekstraavgift på kr 1.284. Nemnda anbefaler at Avinor dekker klagers tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Avinor erstatter klager kr 1.284.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

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

Nemndas representanter

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