

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02489

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Gdansk til Førde via København og Oslo den 23. juli 2017 kl. 13.15. Klager hadde en time til flybytte på Gardermoen som skal være tilstrekkelig, men grunnet feil med bagasjeanlegget rakk ikke klager og hans familie på fire sin videreforbindelse til Førde. De ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted fem timer forsinket.

Klager har forståelse for at uregelmessigheter kan oppstå, men mener han som passasjer ikke skal lide for det. Klager mener SAS i dette tilfellet må søke regress hos sin samarbeidspartner Avinor eller Tollvesenet.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 vedrørende nektet ombordstigning og forsinkelse, og krever 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### 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 familie mottok forpleining og ble booket om til neste fly til Førde med avgang kl 21.30.

SAS vil presisere at det ikke var forsinkelse hos flyselskapet som forårsaket at klager ikke rakk sin videreforbindelse, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet. Dette er ekstraordinære forhold utenfor SAS' kontroll. Standarderstatning ligger utenfor det SAS kan tilby i dette tilfellet.

### **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 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. Kapasitetsproblemene 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.

Klager og hans reisefølge på fire ble booket om til neste ledige avgang samme kveld som må anses å være innen rimelig tid.

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.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)