

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som følge av lang ventetid i sikkerhetskontrollen.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2018-02951

Tjenesteytere

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY134 fra Bergen (BGO) til Stavanger (SVG) 6. april 2018 med avgang kl. 16.40. Avinor brukte svært lang tid for passasjerkontroll, slik at gaten var stengt da klager kom dit. Innsjekking og passering av automatisk port ble gjennomført cirka én time før flyavgang. Underveis tok klager kontakt med Avinors personale for å be om raskere fremdrift, da dette tidvis ble gjennomført for andre passasjerer. Avinor ga klager beskjed om at dette var unødvendig, da hun hadde tilstrekkelig tid til å rekke avgangen.

Etter kontrollen løp klager direkte til gate, men denne var stengt. Hun måtte kjøpe nye billetter med neste flyvning, DY138, kl. 17.40. Billetten kostet kroner 1 529, og klager har fremsatt krav om at Avinor dekker hennes utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at unødvendig tidsbruk av personalet i sikkerhetskontrollen ved Bergen lufthavn medførte at klager mistet sitt opprinnelige fly.

Securitas utfører sikkerhetskontrollen på vegne av Avinor ved Bergen lufthavn, Flesland. Securitas har oppgitt at det ikke kan finne noe i loggen som kan ha forsinket passasjerene denne dagen. Av rapporten fremgår det at køtiden var ti til tolv minutter da det var størst pågang, og at seks sluser var åpne. Det er ikke registrert noen spesielle hendelser.

Ved en reise med fly er det flybilletten som gjelder som avtale mellom passasjerens og flyselskapet. Avinor som lufthavnoperatør står ikke i et kontraktsmessig forhold til passasjerens, og setter ikke konkrete krav til oppmøtetid for gjennomføring av reise. Avinor gjennomfører sikkerhetskontroll i henhold til Forskrift om forebygging av anslag mot sikkerheten i luftfarten m.v. Forskriften stiller krav som skal sikre at tjenesten

ivaretar de sikkerhetshensyn som gjelder, men det er ikke stilt krav til hvor raskt tjenesten skal utøves eller hva som skal være maksimal køtid.

På Avinors hjemmesider gis det anbefalinger for oppmøtetid ved Bergen lufthavn. Disse er én time før avgang på innland, halvannen time på utland og to timer før avgang på charterflyvninger. Avinor har dessuten vist til nemndas avgjørelse i 127/10F, hvor nemnda uttalte følgende:

"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 avhengig av om klager hadde bagasje eller ikke".

For at Avinor skal ha ansvar for kravet klager har fremsatt, må det foreligge et rettslig grunnlag for dette. Objektivt ansvar eller ansvar etter kontrakt er ikke aktuelt. I dette tilfellet må derfor et eventuelt for Avinor begrunnes i at erstatningsbetingende uaktsomhet i utførelsen av sikkerhetskontrollen medførte at klager ikke rakk flyet. Avinor er av den oppfatning at Securitas' beskrivelse av situasjonen ikke er sammenfallende med klagers beskrivelse. Det er vanskelig for Avinor og nemnda å ta stilling til saken når ikke konkret informasjon og dokumentasjon kan underbygge hva som har skjedd. Det erkjennes at det for klager ikke er enkelt å underbygge sitt krav med dokumentasjon knyttet til faktisk tidsbruk i sikkerhetskontrollen, og det kan heller ikke avvises at sikkerhetskontrollen for klager har tatt lenger tid enn forventet.

For at Avinor skal kjønnnes ansvarlig for å dekke klagers merkostnad må nemnda finne det sannsynliggjort at tjeneste fra Avinors side har vært mangelfulle som følge av avvik fra forsvarlig handlemåte. Avinor har anført at det ikke er grunnlag for å konkludere med dette i denne saken, og har på denne bakgrunn avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke sin flyvning, og har anført at dette skyldtes lang kø i sikkerhetskontrollen.

Spørsmålet er om det er ansvarsgrunnlag for Avinor. I så fall må det foreligge erstatningsbetingende uaktsomhet.

Nemnda kan ikke se at det i denne saken kan konkluderes med at sikkerhetskontrollen er utført på en måte som vil medføre uaktsomhetsansvar. Det er ingen ting som tilsier at Avinors tjeneste har avveket fra forsvarlig handlemåte. Det er ikke opplyst om noen

spesielle hendelser den aktuelle dagen, og det følger av dagsrapporten fra Securitas at det var maksimalt ti-tolv minutter køtid.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for klagers krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)