

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av forsinkelse

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04157

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn skulle reise med SK803 fra Oslo til London Heathrow kl. 07.55 den 3. juli 2019. De hadde gjennomgående billetter med videre forbindelse med United Airlines fra London til San Francisco og Honolulu samme dag. Ved innsjekkingen på Gardermoen sto det bare en person, og innsjekkingen tok derfor lang tid. Flyet til London ble derfor forsinket. Da de ankom Heathrow fikk de ingen hjelp av kabinpersonalet til å komme først av flyet. De hadde kun håndbagasje og ville rukket neste flyvning dersom kabinpersonalet hadde vist mer velvillighet. Klager mener det var forsinkelsen i innsjekkingssranken og ikke i passkontrollen, som var årsaken til at avgangen fra Oslo ble forsinket.

Siden de ikke rakk flyvningen med United Airlines videre til San Fransisco, ble de omrutet til samme reiserute neste dag. De ankom Honolulu med en forsinkelse på 24 timer. Klager krever standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dessverre ble klagers flyvning SK803 fra Oslo/Gardermoen forsinket med 23 minutter på grunn av lange køer i passkontrollen (dokumentkontroll). Dette medførte at klager og hans reisefølge mistet sin forbindelse med UA900 fra Heathrow til San Francisco. SAS viser til utskrift av informasjonen i trafikkloggene og bookingsystemet.

Det er politiet som er ansvarlig for bemanning i passkontrollen, og SAS har ingen påvirkning på dette. Besetningen om bord på flyet kan kun anmode medpassasjerene om å slippe forbi passasjerer med dårlig tid. Flyet var helt fullt så det var heller ikke mulig å flytte noen frem i kabinen. Klager ble omrutet til første ledige avgang frem til Honolulu via San Francisco. Klager ankom Honolulu ca 24 timer forsinket.

Med bakgrunn i ovennevnte kan vi ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

SAS har vist til at det var svært lang kø i passkontrollen på Gardermoen denne dagen, og at dette var årsaken til at SK803 ankom London Heathrow 23 minutter forsinket. Klager har anført at forsinkelsen skyldtes at innsjekkingen tok for lang tid fordi det kun var én person til å betjene den. Klager avviser SAS' anførsel om at det var lang kø i passkontrollen som var årsaken. SAS har ikke kommentert opplysningen om at innsjekkingen til SK803 tok for lang tid.

Køer i passkontrollen på Gardermoen ligger utenfor flyselskapets kontroll. SAS har lagt frem utskrift fra trafikkloggen som viser at SK803 hadde en forsinkelse på 23 minutter som skyldtes "Immigrations, Customs, Health - Late passengers due Schengen immigration, or passport control". SAS har ikke kommentert klagers anførsel om at det kun var én person til å betjene innsjekkingen til denne flyvningen og at innsjekkingen tok veldig lang tid.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se bort fra at for lav bemanning ved innsjekkingen var en medvirkende årsak til at SK803 ankom forsinket til London Heathrow. Tilstrekkelig personalressurser til innsjekking ligger innenfor flyselskapets kontroll. Følgelig kan ikke SAS anses å ha godtgjort at forsinkelsen alene skyldtes køen i passkontrollen denne dagen.

Mindretallet - bransjerepresentantene - har et annet syn:

SAS henstiller sine kunder om å beregne god om man skal sjekke inn bagasje, de henviser til at manuell innsjekking åpner to timer før avgang. Det er spesielt viktig i forbindelse med høysesonger at man følger flyselskapets anbefalinger og retningslinjer. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon av hendelsen som viser at forsinkelsen var forårsaket av driftsproblemer på flyplassen. Det er lufthavnens ansvar å opprettholde forsvarlig drift av flyplassen. Videre har SAS fremlagt en movement log i hvor forsinkelseskoden er AG er loggført. Dersom bemanningsproblemer ved innsjekk hadde vært problemet, ville kodene PD eller PL (late check-in) blitt benyttet.

Etter dette er det nemndas syn at forsinkelsen gir rett til erstatning. Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro pr. person til klager og hans sønn.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 euro per person til klager og hans sønn.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)