

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Forsinkelser i passkontrollen.

Dato

08.06.2020

Saksnummer

2019-03252

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS og Widerøe fra Hammerfest (HFT) via Tromsø (TOS) og Oslo lufthavn (OSL) til Stavanger 1. august 2019. SAS' flyvning SK4425 fra Oslo til Tromsø kl. 17.05 ble forsinket med én time og fem minutter, og klager mistet derfor sin videreforbindelse til Stavanger med SK4047 kl. 19.40. Klager har forklart at hun ble booket om til ny flyvning neste morgen, 2. august, og at hun mottok forpleining i ventetiden.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS' flyvning SK4425 fra Tromsø til Oslo 1. august 2019 ble forsinket som følge av store forsinkelser i passkontrollen ved Tromsø lufthavn denne dagen. Flymaskin LN-RRS opererte Longyearbyen - Tromsø - Oslo. Under forutgående flyvning opererte den som SK4414 på ruten Oslo - Tromsø - Longyearbyen. Begge avgangene ble forsinket ut av Tromsø som følge av lange køer i passkontrollen i Tromsø. Alle passasjerene som ankom Tromsø fra Longyearbyen med SK4425 måtte gjennom passkontrollen, og 107 av disse passasjerene skulle videre med SK4425 til Oslo.

Klager kom fra Hammerfest og skulle videre fra Tromsø til Oslo. Som følge av forsinkelsen rakk hun ikke videre reise med SK4047 til Stavanger. Hun ble booket om til første ledige avgang med SK4009 neste morgen kl. 07.40. SAS har dekket utgifter til forpleining.

SAS har anført at mangelfull bemanning/kapasitet i passkontrollen utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle

rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK4425 fra Tromsø til Oslo 1. august 2019 ble forsinket med én time og åtte minutter ved ankomst til Oslo. Imidlertid mistet hun sin videreforbindelse.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

SAS har vist til at forsinkelsen skyldtes kø i passkontrollen i Tromsø. Spørsmålet er om mangelfull bemanning/kapasitet i passkontrollen utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes lange køer i passkontrollen. Det er politiet som er ansvarlig for bemanning i passkontrollen, og flyselskapene har ingen påvirkning på dette. Sikkerhetskontrollen ligger etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - utenfor flyselskapets kontroll, og etter flertallets syn skyldtes forsinkelsen ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – mener at lange køer i passkontrollen er en omstendighet som hører under selskapets alminnelige aktivitetsutøvelse, og herunder alminnelig driftsrisiko. Det kan oppstå køer i passkontrollen, og med mindre det blir dokumentert at disse køene skyldes ekstraordinære omstendigheter hos Politiet, kan ikke mindretallet se at dette er å regne som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Mindretallet mener klager skal ha en standardkompensasjon på 250 euro som følge av forsinkelsen. Det vises til at flyselskapet har en alminnelig adgang til å søke regress hos sine kontraktsmedhjelpere.

Klager ble booket om til første ledige flyvning, og har etter nemndas syn blitt tilbudt omruting i henhold til forordningens krav. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)