

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01826

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Reykjavik til Ålesund via Oslo den 7. juli 2017 kl 11.15 med ankomst Ålesund kl 18.05. Klager hadde 1 time og 20 minutter i connection time på Gardermoen. Grunnet problemer med bagasjeanlegget på Gardermoen rakk ikke klager sin videreförbindelse. Hun ble booket om til neste fly og ankom Ålesund 4 timer og 35 minutter forsinket.

Klager mener SAS' er ansvarlig for at tjenesten til underleverandøren ikke fungerer.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

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.

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).

Klager hadde 1 time og 20 minutter i connection time på Gardermoen. Dette skal under normale omstendigheter være tilstrekkelig. Det var ikke forsinkelser i dette tilfellet som var årsak til at passasjerene ikke rakk sitt neste fly, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet i forbindelse med et prøveprosjekt som var i gang på Gardermoen i denne perioden. Sommeren 2017 ble bagasjen lagt kun på ett bagasjebånd slik at tollerne kunne skanne den. I dag er det økt til to bånd. Disse problemene lå etter nemndas syn utenfor selskapets kontroll og var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)