

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket ankomst som følge av problemer ved innsjekk av bagasje.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2017-02785

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie på seks skulle reise fra Oslo med Icelandair til Spokane i USA via Reykjavik og Seattle den 29. juni 2017 kl 08.25.

Klager møtte på Gardermoen minst to timer før avgang, men grunnet problemer med bagasjeskannere fikk de kun tatt ut én av seks bagasjelapper. De måtte stille seg i en lang kø som kun ble betjent av én person, med det resultat at familien mistet flyet sitt.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted ved midnatt lørdag 1. juli, istedet for torsdag 29. juni om kvelden. Reisen var lang og krevende og inneholdt en natt på Gardermoen, en overnatting på Island og venting en hel dag på flyplassen i Reykjavik pga forsinkelser, samt en hel dags venting i Minnesota. Familien fikk dekket overnatting og det meste av maten.

Klager mener flyselskapet ikke iverksatte nok tiltak den 29. juni, og mener de har krav på standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Icelandair ønsker å refundere eventuelle kostnader klager pådro seg i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hennes krav om standarderstatning da årsaken var problemer på flyplassen.

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 møtte på Gardermoen minst to timer før avgang, noe som bør være tilstrekkelig. Likevel rakk hun og hennes reiseselskap ikke flyet. Årsaken var problemer med bagasjeskannere og at den lange køen ved innsjekk som følge av dette, bare ble betjent av én person.

Selv om det er Avinor og ikke Icelandair som drifter bagasjehåndteringen på Gardermoen, bemerker nemnda at flyselskapene på regelmessig basis selvsagt er avhengig av at bagasjehåndteringen fungerer, og dessuten at de har tilstrekkelig personale til å betjene passasjerene ved innsjekk. Bagasjehåndtering må anses som et ledd i flyselskapenes alminnelige aktivitetsutøvelse. Feil ved den automatiserte håndteringen kan oppstå, og det er da etter flertallets syn - leder og forbrukerrepresentantene - selskapenes ansvar å ha tilstrekkelig personale tilstede til å bistå og avhjelpe problemet manuelt. I dette tilfellet legger nemndas flertall til grunn at forsinkelsen kunne vært unngått med mer personell enn én person til å betjene passasjerene.

Det vises til EU-dom C-394/14 (Siewert), også omtalt som Flytrappdommen.

Det er det flyselskap som betjener den enkelte flyvning som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen. Det vises til at forordningen har et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå, og det skal være klart for passasjerene hvilken kontraktspart de skal forholde seg til. Nemnda viser til at flyselskapet har en alminnelig adgang til å søke regress hos sine kontraktsmedhjelpere. Det fremgår av EU-forordningen artikkel 13 at utbetalinger etter forordningen ikke innebærer noen begrensninger i flyselskapets adgang til å kreve refusjon fra tredjemann. Det samme følger av praksis fra EU-domstolen, for eksempel C-394/14 (Siewert) og C-302/16 (Krijgsman).

Nemndas flertall mener etter dette at klager har krav på standarderstatning etter forordningen

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Det er lufthavnens ansvar å opprettholde forsvarlig drift av flyplassen. Avinors flyplasser er åpne for bruk basert på konsesjonen som er gitt den respektive flyplassen av Luftfartstilsynet. Flyselskapene forventer at flyplassen leverer en tjeneste som fungerer. Det er ikke rimelig at flyselskapene skal være ansvarlige når flyplassens fasiliteter og utstyr ikke fungerer, og man kan heller ikke planlegge daglig bemanning i tilfelle noe av flyplassens utstyr skulle svikte.

Flyselskapet Norwegian har også tidligere forsøkt regressmulighet mot Avinor i tilsvarende saker, men dette ble avslått og den muligheten er derfor ikke et reelt alternativ.

Mindretallet mener at det ikke er grunnlag for å imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at Icelandair betaler standarderstatning på 600 euro per person (seks personer).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Icelandair utbetaler standarderstatning til klager på 600 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)