

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02281

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge på tre skulle reise fra København til Bodø den 14. juli 2017 med SAS kl 13.25 og videre kl 15.40. Grunnet et nytt bagasjesystem på Gardermoen mistet klager sin videreforbindelse, og ble booket om til et fly påfølgende dag. Hun ankom endelig bestemmelsessted 16 timer forsinket.

Klager mener SAS burde holde seg oppdatert på så store endringer på Gardermoen slik at de setter opp lengre transfertider.

Klager krever standarderstatning 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 videreförbindelse, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet. Dette er ekstraordinäre forhold utenfor SAS' kontroll. Standarderstatning ligger utenfor det SAS kan tilby i dette tilfellet.

Nemnda bemerkar

Forsinkelse som medförer at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgör at forsinkelsen skyldes ekstraordinäre 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 avgjörelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Det var ikke forsinkelse hos flyselskapet eller tekniske problemer eller skade på flyet som forårsaket at klager ikke rakk sin videreförbindelse, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet i förbindelse med et prøveprosjekt de hadde igangsatt 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.

Etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - var Avinor og Tollvesenets prøveordning for å gjöre bagasjehåndteringen lettere for passasjerene ikke nødvendig for selskapets virksomhet, det er ikke noe som skjer regelmessig, og det er ikke en del av selskapets sedvanlige aktivitetsutövelse. Kapasitetsproblemene den forårsaket lå etter flertallets syn utenfor selskapets kontroll og var ekstraordinäre omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemndas flertall kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av en annen oppfatning: Flyselskapenes daglige drift er avhengig av at bagasjehåndteringen fungerer tilfredsstillende. Selv om det er Avinor og ikke SAS som drifter bagasjebåndene, må bagasjehåndtering på bagasjebånd anses som et nødvendig ledd i flyselskapenes sedvanlige aktivitetsutövelse. Mindretallet kan ikke se at kapasitetsproblemer som følge av en innført prøveordning er å anse som en ekstraordinär omstendighet i forordningens forstand. Mindretallet mener etter dette at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro per person.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)