

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av utlegg for å få sendt iPad pr. post til Spania.  
iPaden lå igjen i sikkerhetskontrollen etter manuell sjekk.

### Dato

27.01.2022

### Saksnummer

2021-01356

### Tjenesteytere

Avinor

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til Alicante i mars 2021 med SAS.

Klager reiste med sin mann og hund. Da klager sitter i rullestol må hun gjennom manuell kontroll i sikkerhetskontrollen.

Da klagers mann og hund hadde kommet gjennom kontrollen og sto ved båndet på den andre siden, ble det av klagers mann observert at klagers sekk ble tatt til siden. Sikkerhetskontrolløren tok ut klagers iPad og sendte sekken tilbake for å bli scannet på nytt. Sikkerhetkontrolløren la ipaden på sin side av det doble båndet, uten å gjøre klager oppmerksom på dette. Klager fikk så sekken levert over båndet, uten kassen med ipaden i. Dette skjedde samtidig som klager prøvde å få på seg skoene (noe som krever oppmerksomhet når en er delvis lam). iPaden lå da fortsatt på sikkerhetskontrollørens side. Klager hadde imidlertid ikke mulighet til å se dette fra rullestolen. Det var heller ikke noe hun visste eller tenkte over da hun fikk sekken. Slik klager forstår det skulle sikkerhetskontrolløren ha lagt ipaden og sekken tilbake i esken og gitt det til klager, som så skulle puttet ipaden tilbake i sekken. Det var ikke dette som skjedde. Det eneste sikkerhetskontrolløren bemerket var at det ikke var lov til å ha med tomme flasker som kunne romme mer enn 100 ml.

For å få tilbake Ipaden fikk klager noen til å hente den på hittegods og sende den pr. post til Spania. Dette tok 10 dager og kostet klager totalt ca. 906 kroner. Klager krever denne summen refundert.

Klager bemerker i tillegg at Avinor ikke har fått med seg grunnlaget for klagen: At bare sekken ble levert tilbake over båndet, og ikke i en kasse som påstått. iPaden ble ikke levert tilbake, men lå igjen bak båndet på kontrollørens side. Klager var ikke i stand til å

se dette fra rullestolen. Sikkerhetskontrolløren forsvant fra området etter å ha nektet å gi slipp på tomflasken. Siden området er kameraovervåket burde Avinor ta en sjekk på opptaket og dermed se at klagers beskrivelse er korrekt. Klokkeslett og dato er kjent.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken gjelder hendelse som fant sted 06.03.21 ca. kl. 06:15 på Oslo Lufthavn. Klager sin iPad blir etterlatt i forbindelse med sikkerhetskontrollen. Den blir så levert til hittegodskontoret. Det er ikke noen uenighet om de faktiske forhold.

Klager sendte den 10.04.21 inn skjemaet "klage sikkerhetskontroll" til Avinor, hvor hun forklarer at hun ikke fikk med seg Ipad etter kontrollen, og at hun fikk en vannflaske konfiskert. Avinor svarte på henvendelsen den 26.04.21: "Først og fremst må vi få beklage sen tilbakemelding på din henvendelse! Det er svært beklagelig at nettbrettet ditt ikke ble med etter sikkerhetskontrollen her på flyplassen. I forkant av sikkerhetskontrollen har vi infoskjermer som viser hvordan man forbereder seg til sikkerhetskontroll, her vises også konkret hva som skal tas ut av håndbagasje og hvordan man pakker sine eiendeler for smidig og sikker passering. Større elektriske artikler (for eksempel PC, kamera, nettbrett, håndholdte spill osv.) tas ut av håndbagasjen og sendes separat. Ved behov for etterkontroll av håndbagasje ber vår sikkerhetsleverandør Nokas om samtykke til å splitte din bagasje. I dette tilfelle er iPad tatt ut. Videre er det ikke i henhold til rutine at gjenstanden blir pakket tilbake i bagasjen. Du vil etter en slik "splitting" motta gjenstand og bagasje separat, for deretter å måtte pakke bagasjen selv. Slik jeg leser av din innmelding har Nokas derfor opptrådt i henhold til det som er rutinen. Men vi beklager de ulempene dette medførte for deg. Når det gjelder flasken din, så har operatøren gjort en feilvurdering. Så lenge en drikkebeholder er helt tom, omfattes den ikke av størrelsesbegrensningen. Vi ønsker derfor å kompensere seg for dette med kr 100. Ber om at du sender oss din adresse og bankkontonummer":

Klager påklagde Avinor sin beslutning den 09.05.21 og krevde refundert hittegodsavgift og forsendelsesutgifter fra Norge til Spania. Avinor avviste dette den 10.05.21: "Forklaringen din er detaljert, og jeg tror vi har forstått situasjonen. Det er ikke slik at gjenstander som er tatt ut, vil ligge i samme bakke som sekk/bag. Og operatøren har dermed ikke gjort feil, eller vært uaktsom på noe vis. På bakgrunn av ovennevnte finner vi ikke grunnlag for å imøtekomme Deres krav om erstatning".

Avinors utgangspunkt er at en ordinær gjennomføring av sikkerhetskontrollen ikke gir grunnlag for å konkludere med ansvar grunnet uaktsomhet hos sikkerhetskontrollør. Det må sannsynliggjøres at det er grunnlag for skyldansvar. Objektivt ansvar eller ansvar etter kontrakt vil ellers ikke være aktuelt i en sak som dette.

Avinor mener at det ikke er sannsynliggjort i denne konkrete saken at OSL eller underleverandør Nokas har opptrådt med erstatningsbetingende uaktsomhet, og dermed er vilkårene for erstatning ikke oppfylt.

På bakgrunn av ovennevnte anbefaler Avinor at klager ikke gis medhold.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke bestridt at klagers iPad ble liggende igjen i sikkerhetskontrollen. Spørsmålet er om det kan konkluderes med at Avinor bør betale erstatning grunnet dette. Klager måtte få noen til å hente iPaden hos hittegods og sende den til Spania. Dette kostet rett i underkant av 1000 kroner.

For å ha krav på erstatning, må det foreligge et ansvarsgrunnlag. I dette tilfellet kreves det at personalet i sikkerhetskontrollen har handlet uaktsomt.

Elektroniske gjenstander skal som utgangspunkt tas ut av håndbagasjen av passasjerene. Det er passasjerer selv som har hovedansvaret for å sjekke at de har fått med seg all personlig bagasje før de forlater sikkerhetskontrollen.

Basert på klagers forklaring, som Avinor ikke har bestridt, legger nemnda til grunn at sikkerhetskontrollørene ikke gjorde klager oppmerksom på splittingen av bagasjen og at klager heller ikke ble spurt om å samtykke til dette. Nemnda mener at saken derfor skiller seg fra f.eks. sak 2019-02404.

Etter nemnda syn er kombinasjonen av at klager ikke ble gjort oppmerksom på splittingen av bagasjen, og at sekken og ipaden ikke ble utlevert sammen, er uaktsom handling. At klagers mann observerte at sekken ble tatt til side endrer ikke nemndas syn.

Klager er som følge av Avinors uaktsomhet påført et økonomisk tap på 906 kroner. Det er adekvat årsakssammenheng mellom uaktsomheten og det økonomiske tapet.

Nemnda anbefaler derfor at Avinor utbetaler 906 kroner i erstatning til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Avinor utbetaler 906 kroner til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Edvin Gagnes (Flyr)