

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

29.06.2022

Saksnummer

2022-00342

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS og Widerøe fra Longyearbyen til Alta via Tromsø den 27. september 2021. Avgang kl. 14:45 med ankomst Alta kl. 17:40. Ved flybytte i Tromsø var det 1 time og 35 minutter før videre avgang til Alta. Klager rakk ikke videreforbindelsen fra Tromsø til Alta, og mener det ikke var beregnet tilstrekkelig tid for å kunne gjennomføre nødvendig passkontroll mellom flyvningene.

Klager understreker at grensekontrollen var fullbemannet, og at alt inne på flyplassen for øvrig forløp på normalt vis. Klager mener det ikke var noe ekstraordinært, da passkontroll er standard prosedyre ved ankomst fra Longyearbyen.

Klager ble booket om, og ankom Alta kl. 21:30. Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har SAS i det vesentlige opplyst at dette skyldtes ekstraordinære omstendigheter knyttet til grensekontrollen, og SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. SAS har tilbudt å dekke eventuelle utgifter klager har hatt i forbindelse med forsinkelsen.

SAS har fremmet følgende tilsvarende til nemnda etter at svarfrist var utgått:

Klager ble booket om til neste flyvning med Widerøe ettersom hun ikke rakk sin forbindelse grunnet kø i passkontroll i Tromsø.

Ifølge vårt system tyder det på at denne endringen ble gjort uten kostnader for klager, men vi ber om at kvitteringer sendes dersom klager fikk ekstra kostnad tilknyttet endringen.

Krav om kompensasjon kan ikke imøtekommes da forsinkelse som oppstår i passkontroll ikke utløser rett til standard kompensasjon. SAS vil imidlertid i slike tilfeller hjelpe passasjerene med ombooking slik det ble gjort i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning fordi hun mener SAS hadde solgt henne billetter med for kort transfertid på Tromsø som medførte at hun ikke rakk sin videre forbindelse til Alta.

Nemnda legger til grunn at SAS' flyvning DY1791 fra Longyearbyen til Tromsø landet uten forsinkelse den 27. september 2021. Det var således ikke flyvningen fra Svalbard i seg selv som medførte at klager mistet videreforbindelsen til Alta. Nemnda kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har opplyst at hun hadde 1t og 35 minutter før videre avgang til Alta, men grunnet passkontrollen var ikke dette tilstrekkelig med tid.

Ved kjøp av en flyreise der man skal mellomlande på en flyplass for å reise videre, har flyplassene lagt inn en minstetid for transfer avhengig av hvor man kommer fra og hvor man skal videre, samt om man har en gjennomgående billett for hele reisen eller separate billetter.

Lufthavner opererer med standard minimumstid for transfer. Transfer på over 1,5 time er godt over minimum tid mellom to innenlandsflyvninger. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, mener at selv om det er mulig å kjøpe billetter med kort transfertid, så er dette ikke en garanti for at passasjerene faktisk vil rekke sin neste flyvning, og passasjerene bør gjøre en egen vurdering av om det bør legges inn bedre tid til transfer. Eventuelle ekstraordinære forsinkelser i passkontrollen kan uansett ikke lastes SAS.

Nemndas flertall mener at SAS i dette tilfellet ikke er ansvarlig for at klager ikke rakk sitt fly til Alta, og at klager følgelig ikke har krav på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at saken bør avvises slik saken i dag er opplyst for nemnda, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d). Det vises i denne forbindelse særlig til klagers forklaring hvor klager har understreket «at grensekontrollen var fullbemannet, og at alt inne på flyplassen for øvrig forløp på normalt vis». Og videre at årsaken til at hun ikke rakk sin videreforbindelse etter hennes syn «var at det ikke var satt opp tilstrekkelig tid mellom flyvningen fra Longyearbyen og flyvningen til Alta.» De faktiske omstendighetene på flyplassen fremstår som uklare, herunder om det var lengre kø enn normalt i passkontrollen sett opp mot tilstanden før eller under covid-19, og betydningen dette har for minimum transfertid. Mindretallet viser for øvrig til at det må sies å være en vitterlig kjensgjerning at det under pandemien flere steder har oppstått lengre køer enn normalt grunnet kontroll med innreise- og

covid-19-dokumentasjon. Mindretallet vil påpeke at saken trolig kunne vært langt bedre opplyst om flyplasser i en situasjon som dette hadde blitt gjort til part i saken, og/eller fått anledning til å redegjøre for den faktiske situasjonen i passkontrollen, samt om og i hvilken grad flyselskapet har blitt orientert om dette.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)