

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet problemer med bagasjeanlegg.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01912

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra München til Bergen via Oslo den 29. desember 2017 kl 13.05 med ankomst kl 17.55. Klager hadde gjennomgående billett med SAS, og han hadde 1 time og 40 minutter til flybytte på Gardermoen.

Grunnet store problemer med bagasjeanlegget på Gardermoen; Domestic Transfer, rakk ikke klager sin videreforbindelse med SK277 med avgang kl 17.00 og ble booket om til SK287 kl 19.35. Dette flyet ble forsinket til kl 20.20. Sk287 ble ytterligere 20 minutter forsinket grunnet fjerning av snø på Bergen lufthavn.

Klager mener problemer med bagasjeanlegg ikke kan anses å være ekstraordinært, da bagasje er en del av kontrakten mellom flyselskap og passasjer. Klager mener videre at flyselskapet må stå ansvarlig for håndtering av bagasje og ikke fraskrive seg ansvar om det oppstår uregelmessigheter.

Problemene med Domestic Transfer oppstod sommeren 2017, og fungerte ikke slik det skulle før i mai 2018.

Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket og krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Domestic Transfer er en tjeneste for de som reiser til (og skal videre i) Norge på en gjennomgående billett. Passasjerene behøver ikke plukke opp sin bagasje, sjekke inn på nytt eller passere sikkerhetskontrollen. De kan istedet gå direkte til gate via Domestic Transfer. Dette medfører en mye kortere og enklere transfer for passasjerene.

Domestic Transfer var et test-prosjekt på Gardermoen sommeren og vinteren 2017/2018. Det oppstod utfordringer som forårsaket problemer for enkelte passasjerer. I disse tilfellene stod SAS for gratis ombooking, samt mat og hotell der det var nødvendig.

Årsaken til at det tok så lang tid før prosjektet fungerte optimalt var at Avinor måtte gjøre fysiske tiltak for at prosjektet skulle fungere, samt at tollvesenet måtte godkjenne mer brukervennlige prosedyrer.

Det var ikke forsinkelse eller kansellering av en flyvning som var årsaken til at klager ankom Bergen forsinket, men forhold på flyplassen. SAS anser dette å være forhold utenfor deres kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

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).

Det var ikke forsinkelse hos flyselskapet eller tekniske problemer eller skade på flyet som forårsaket at klager ikke rakk sin videreforbindelse, men kapasitetsproblemer hos Avinor og Tollvesenet i forbindelse 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 gjøre 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 aktivitetsutøvelse. Kapasitetsproblemene den forårsaket lå etter flertallets syn utenfor selskapets kontroll og var ekstraordinære 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 aktivitetsutøvelse. Mindretallet kan ikke se at kapasitetsproblemer som følge av en innført prøveordning er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Mindretallet mener etter dette at klager har krav på standarderstatning etter forordningen på 250 euro per person.

Avgjørelsen er avsagt med den dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)