

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02066

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Boston via London den 10. juni 2017 kl 17.25 med ankomst samme dag kl 22.15 lokal tid. BA767 fra Oslo til London ble forsinket en time grunnet lang kø i sikkerhetskontrollen, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om fra London dagen etter og ankom endelig bestemmelsessted kl 17.30 den 11. juni.

Klager stiller seg kritisk til at British Airways valgte å vente en hel time på passasjerer som var forsinket til gate grunnet lang kø i sikkerhetskontrollen. Flyselskapet skylder på at forsinkelsen gjaldt sikkerhetsmessige årsaker, men dette stemmer ikke. Klager var ved gate i tide og fikk gå ombord. Han mener at hendelsen ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet, og mener flyet burde holdt seg til oppsatt ruteplan. Det var flere ombord som mistet sin videreforbindelse som følge av kapteinens avgjørelse om å vente.

Klager skulle delta på en messe i Boston, og gikk glipp av verdifull tid på denne.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA767 ble forsinket 47 minutter som følge av lange køer i passkontrollen på Gardermoen. Flyet skulle tatt av kl 15.25, og gaten skulle ha stengt kl 15.05.

Klager hadde en connection tid i London på 65 minutter. Minimum connection tid i London er 60 minutter.

British Airways viser til fremlagt utskrift av passasjerlisten som viser at klager var en de tilsammen 28 passasjerene som ikke møtte ved gaten før kl 15.05. Dersom kapteinen hadde valgt å stenge gaten kl 15.05 måtte all bagasjen til de 28 passasjerene blitt offloadet, som igjen hadde medført en lang forsinkelse. Klager ville uansett avgjørelse ikke ha rukket sin videreförbindelse.

Klager ble booket om fra London til Boston neste dag og han mottok forpleining.

British Airways viser til fremlagt dokumentasjon, samt linker til nyhetssider som forteller om kaoset som oppstod i sommermånedene på Gardermoen grunnet dårlig planlegging og underbemanning ved passkontrollen på flyplassen.

British Airways anser hendelsen som ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll. Dersom kapteinen hadde bestemt at flyet skulle gå i rute med savnede passasjerers bagasje ombord, ville dette vært en sikkerhetsrisiko.

British Airways ønsker å refundere eventuelle utgifter klager måtte ha hatt i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerkar**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Det er enighet mellom partene om at det var svært lang kø i sikkerhetskontrollen på Gardermoen denne dagen (det er også dokumentert) , og at dette var årsaken til at mange passasjerer som hadde sjekket inn (også bagasje) kom for sent frem til gaten. Gaten skulle stenge 15.05. I henhold til fremlagt dokumentasjon kom 28 passasjerer for sent frem til gaten. Klager selv gikk først ombord kl 15.19. Dersom kapteinen hadde valgt å reise da, måtte alle manglende passasjerers bagasje ha blitt identifisert og tatt ut av flyet. Denne operasjonen tar erfaringsmessig lang tid, og på grunn av den korte connection time klager hadde i London, legger nemnda til grunn at han uansett ikke ville rukket sin videreförbindelse.

Køer i sikkerhetskontrollen på Gardermoen ligger utenfor flyselskapets kontroll. Det er passasjerenes ansvar å komme i tide, men nemnda legger til grunn at det var en ekstraordinær situasjon på Gardermoen denne dagen. Det er videre slik at kapteinen ikke hadde noe valg med hensyn til å ta ut bagasjen til manglende passasjerer om han

hadde valgt å la flyet gå før innsjekkete passasjerer var kommet ombord. Dette er en sikkerhetsregel han er forpliktet til å følge.

Etter dette er det nemndas syn at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter på Gardermoen og sikkerhetsregler som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)