

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02157

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge på to skulle reise fra Frankfurt til Evenes via Oslo Gardermoen den 14. juli 2017 kl 12.00 og videre kl 15.55 med SAS. Da klager ankom Gardermoen var det kaos på grunn av nytt bagasje system, som gjør at du skal slippe å sjekke inn bagasjen på nytt når du kommer fra utland og skal videre innenlands. Passasjerene må vente til deres navn kommer opp på en tavle før de slipper ut av tollområdet og inn i avgangshallen innland.

Etter en time fikk klager beskjed om at de passasjerene som ikke fikk sitt navn opp på tavlen måtte hente bagasjen og sjekke den inn på nytt, slik systemet var før. Da klager skulle hente de fire kolliene som var sjekket inn var kun to på bagasjebåndet.

Det hele førte til at klager mistet sin videreforbindelse. Hun og reisefølget ble booket om til et fly kl 20.05, og ankom derfor endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Den ene av de to savnede koffertene ble levert tilbake den 16. juli, denne kofferten var ødelagt. Den andre ble levert tilbake den 17. juli.

Klager krever standarderstatning for forsinket ankomst til endelig bestemmelsessted 250 euro per person, samt refusjon av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje, kroner 3 000 for to personer.

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.

Standarderstatning ligger utenfor det SAS kan tilby i dette tilfellet.

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 ekstraordinære forhold utenfor SAS' kontroll.

Vedrørende klagers forsinkede og skadde bagasje har SAS bedt henne om kvitteringer uten å motta disse. SAS kan ikke behandle denne delen av klagen før kvitteringer er mottatt.

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 videreförbindelse, 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.c

Vedrørende klagers forsinkede og skadde bagasje har SAS bedt klager om kvitteringer uten å motta disse. SAS kan ikke behandle denne delen av klagen før kvitteringer er mottatt, og nemnda mener klager eventuelt bør følge opp dette.

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)