

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til ny flybillett på grunn av kaos og lange køer på Oslo lufthavn.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02177

Tjenesteytere

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Norwegian og skulle reise fra Oslo lufthavn Gardermoen til Stockholm den 29. august 2022 kl. 08.30. På avreisedagen ankom klager flyplassen 60 minutter før avgang, uten bagasje og ferdig innsjekket. I avgangshallen var det en kø som strakk seg hele avgangshallen på tvers fire ganger. Det var ingen informasjon underveis og kaotiske tilstander. Klager sto i kø i 45 minutter før han kom frem til selve sikkerhetskontrollen.

På grunn av denne ekstreme køen ankom klager sin gate først kl. 08.35, og flyet hadde da gått. Det var ingen til stede fra Avinor for å assistere innenfor utlandsbarrieren, kun en fra informasjon som ikke kunne bistå utover å henvise til flyselskapet klager skulle reist med. Konsekvensen ble at klager måtte gå til innkjøp av ny billett online til kr 1949. Klager sendte et krav om erstatning for utgiften til Avinor, men de avviste ham med den begrunnelse at man må som passasjer ta høyde for en kø utenfor normalen av og til. Klager stiller spørsmål ved hva som skal oppfattes som oppmøte i god tid på flyplassen, all den tid det ikke foreligger noen informasjon om kø på Avinors nettsider eller flyselskapets nettsider. Avinor har svart at de målte opp mot 30 minutter ventetid den aktuelle dagen. Klager avviser dette og viser til bilder og videodokumentasjon, samt ankomsttidspunktet med Flytoget som han tok til flyplassen og kan dokumentere.

Klager krever utgiften til ny flybillett erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder hendelse som fant sted 29. august 2022 ca. kl.07.30 på Oslo lufthavn (OSL). Klager oppgir at han i forbindelse med en reise møtte opp på OSL én time før avgang, men likevel ikke rakk sin flyavgang på grunn av lang kø i sikkerhetskontrollen.

Klager oppgir at køen var på over 45 minutter, og at dette kan dokumenteres. Avinors målinger den aktuelle dagen viste køer med ventetider opp mot 30 minutter. På Avinor sine nettsider oppfordres passasjerer til å kontakte flyselskapet sitt for eksakt oppmøtetid, og på tidspunktet for klagers reise anbefalte Avinor innsjekk innen minimum 1 time ved innenlands flyginger og 1,5 timer ved utenlandsflyginger. SAS og Norwegian anbefaler ankomst lufthavnen minst 2 timer før avgang.

Det kan være mange årsaker til at det noen ganger oppstår lenger ventetid i sikkerhetskontrollen enn det som er vanlig. For eksempel kan togstopp med etterfølgende oppstart føre til fulle tog som fyller opp terminalen med passasjerer i løpet av et kort tidsrom. Lengden på køen i sikkerhetskontrollen vil ellers av ulike årsaker kunne variere endel i ulike perioder av året og tidspunkter på dagen.

Selskapet (Avarn) som leverer sikkerhetskontrolltjenesten for Avinor planlegger ikke for å håndtere passasjertall som ligger vesentlig over prediksjonen. De vil imidlertid i situasjoner med ekstra kø så langt det er mulig omdisponere personell. Men det er begrensninger med hensyn til hvor mye personell som kan hentes fra andre posisjoner. Lengden på køen i seg selv sier for øvrig ikke noe om hvor lang ventetid det er på passering av sikkerhetskontrollen, da dette også beror på hvor mange sluser som er åpne i forhold til antall passasjerer i kø.

Kømålingene på OSL er basert på sensorer forskjellige steder i terminalen som plukker opp de reisendes elektroniske enheter og regner ventetid ut ifra dette. Disse målingene er presise, og Avinor har ikke grunn til å tro at de ikke var korrekte på tidspunktet det henvises til.

Klager har i saken bedt opplyst hva som er tilstrekkelig oppmøtetid på OSL nøyaktig i minutter. Noen eksakt tid som Avinor garanterer for er imidlertid ikke satt. Selv om 92,3% av alle passasjerer på OSL i august stod under 10 min. i kø, har Avinor som utgangspunkt at normal køtid som må påregnes vil ligge i området 20 minutter. 30 minutters ventetid er ikke normalt, men topper kan som nevnt oppstå i enkelte tilfelle. I europeisk sammenheng er for øvrig ikke 30 minutters ventetid unormalt.

Det aktuelle ansvarsgrunnlaget i denne saken er culpa (uaktsomhetsansvar). Det gjelder ikke noe objektivt ansvar med hensyn til sikkerhetskontrollen, og det foreligger heller ikke kontrakt med passasjerer. Avinor arbeider kontinuerlig med logistikk og optimal flyt i sikkerhetskontrollprosessen. Selv med enkelte topper må det legges til grunn at tjenesten på OSL er forsvarlig innrettet og dimensjonert. Aktsomhetskravet kan ikke settes så strengt at det gjelder en absolutt grense for køtid uansett omstendigheter. Selv om klager opplevde lenger ventetid enn normalt i dette tilfellet, kan ikke avviket være nok til at nemnda i denne saken legger til grunn uaktsomhet i tjenesten.

Det er ellers ikke registrert noen feil eller avvik i det aktuelle tidsrommet som tilsier at Avinor er å bebreide i denne saken, eller at krav som kan settes til tjenesten er tilsidesatt.

Eventuelle avvik fra det som normalt oppleves av kø bør ikke lede til ansvar med mindre det er åpenbart at det er gjort feil fra Avinors side.

Avinors syn er at det ikke foreligger noe ansvarsgrunnlag i denne saken, og da er vilkårene for erstatning ikke til stede.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke sin flyvning, og har anført at dette skyldtes lang kø i sikkerhetskontrollen.

Spørsmålet er om det er ansvarsgrunnlag for Avinor. I så fall må det foreligge erstatningsbetingende uaktsomhet. Klager opplevde en ventetid på 45 minutter for å komme frem til sikkerhetssjekk, mens Avinor har målt 30 minutter ventetid denne dagen. Avinor har anført at man normalt må regne med rundt 20 minutters ventetid og at 30 minutter ikke er normalt, men kan av til skje når det topper seg med antall passasjerer i avgangshallen. Nemnda er enig med klager at ventetiden var over det man kan forvente og at det i slike tilfeller er svært viktig med personale til stede som kan gi informasjon og holde orden i køen. En utvelgelse av passasjerer som har liten tid vil etter nemndas vurdering ikke være gjennomførbart. Nemnda kan heller ikke se at det er andre tiltak som kan iverksettes ved slike topper som av og til skjer.

Nemnda kan ikke se at det i denne saken kan konkluderes med at sikkerhetskontrollen er utført på en måte som vil medføre uaktsomhetsansvar. Det er ingenting som tilsier at Avinors tjeneste har avveket fra forsvarlig handlemåte. Nemnda kan således ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)