

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for uteblitt kameramikrofon i sikkerhetskontrollen.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04736

Tjenesteytere

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Nice den 25. oktober 2019.

Klagers koffert ble stoppet og gjenstander ble tatt ut: Blant annet hans toalettveske med medisiner. Disse tingene ble ikke lagt tilbake i kofferten. Klager tok det som en selvfølge at dette ble gjort av de ansatte etter ny gjennomlysning av kofferten, og at han med dette kunne ta den med videre på reisen. Det dreide seg ellers om et notestativ, et kompaktkamera og en liten kameramikrofon. Medisinene var livsviktige for klager, da det var blodfortynnende og kolestroldepende i forbindelse med hjerteproblemer. Klager fikk hentet ut medisinene ved ankomst Gardermoen den 28. oktober, mens mikrofonen til en verdi av 1595 NOK stadig er savnet. Klager måtte atpåtill betale 101 NOK for å ta ut gjenstandene. Klager mener dette er uheldig ettersom Avinor selv er ansvarlige for hendelsen. Klager legger til at det var innlevert 136 gjenglemte gjenstander fra sikkerhetskontrollen bare fra fredag 25. oktober, og påpeker at Avinor her har et forbedringspotensiale.

Klager anfører at det ikke sto noe på infoskjermene ved sikkerhetskontrollen at passasjerer selv er ansvarlig for å legge ting tilbake i kofferten etter ekstrakontroll.

Klager erkjenner at han hadde lagt igjen kameraet i vesken, men bemerker at det aldri før har blitt plukket ut pga. den lille størrelsen. Det samme gjelder mikrofonen. Klager reagerer på at notestativet gikk gjennom, som potensielt er mye farligere

Ettersom klager ikke fikk beskjed i sikkerhetskontrollen om at han selv måtte samle sammen det som var tatt ut på annet sted enn der vesken befant seg, vil klager fastholde at Avinor er ansvarlig for tapet. Det er uaktsomt at det ikke gjøres oppmerksom på at passasjerene selv må legge tingene tilbake. Avinor må da være ansvarlig for å ta vare på det gjenglemte.

Avinor skriver at det er fordi bagasje som blir klarert etter en ny gjennomlysning ikke havner hos kontrolløren, men på motsatt side (der de reisende står), men det ble altså ikke sagt noe om dette og at klager hadde ansvaret selv. Videre skriver Avinor at det ikke er noe som tilsier at kontrollørene har brutt instruksene. Klager anfører til dette at instruksene da er mangelfulle. Dette forsterkes av det poeng at det blir innlevert så stort antall gjenglemte ting fra sikkerhetskontrollen.

Klager krever at Avinor erstatter klager sin bortkomne kameramikrofon med verdi på 1595 NOK samt de 101 NOK han måtte betale for å hente ut gjenstander på hittegods.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder en hendelse i sikkerhetskontrollen på Avinor Lufthavn den 25. oktober 201, der klagers håndbagasje måtte gjennom en etterkontroll. I den forbindelse ble flere gjenstander tatt ut og klarert etter ny gjennomlysning. Klager fikk ikke med seg gjenstandene som var tatt ut, da han antok at sikkerhetskontrollør hadde lagt disse tilbake i håndbagasjen.

Noen av gjenstandene ble senere hentet av klager på hittegodskontoret, mot betaling av 101 NOK. En av gjenstandene, en mikrofon oppgitt til verdi av 1595 NOK er ikke kommer til rette. Klager ber om erstatning for begge gjenstandene.

Kontroll av håndbagasje på Avinors lufthavner skjer på følgende måte:

Håndbagasje som går gjennom røntgenmaskinen sluses enten til klarert side for avhenting (passasjerens side) eller til ikke-klarert side (sikkerhetskontrollørens side). Det er operatøren av røntgenmaskinen som tar beslutning om hvilken bagasje som er godkjent, og hvilken som ikke er det. Båndet etter maskinen er delt og et stykke på vei atskilt med en glassflate, slik at passasjerer ikke skal kunne ta med seg ikke-klarert bagasje. Bagasjen som sluses til ikke-klarert side må gjennom en etterkontroll.

Ved behov for etterkontroll eller manuelt gjennomlysning av håndbagasje blir eieren bedt om selv å åpne håndbagasjen for sikkerhetskontroll, eller passasjerer er til strede og blir spurt av kontrollør om bagasjen kan åpnes for kontroll. Sikkerhetskontrolløren tar så ut gjenstander som enten hindrer gjennomlysning av håndbagasjen eller som er forbudt å ta med (alternativt gjennomlyses håndbagasjen og gjenstandene manuelt). Håndbagasjen og gjenstandene som er tatt ut plasseres så separat i kasser på båndet foran røntgenmaskinen for ny gjennomlysning. Røntgenoperatøren vet ikke hvilken bagasje som går gjennom maskinen som er splittet av sikkerhetskontrolløren i forbindelse med etterkontroll.

Slik Avinor leser passasjerens klage til Avinor var han til stede da flere gjenstander ble tatt ut av bagasjen, men "gikk ut ifra" at gjenstandene ble lagt tilbake i bagasjen ved ny gjennomlysning.

Sikkerhetskontrollen er innrettet på den måte at reisende selv må passe på å få med egne gjenstander, også om disse skulle være splittet ved etterkontroll. Et opplegg der kontrollørende pakker bagasje for passasjerene vil gjøre tjenesten mer omfattende og kreve en stor omorganisering. Det vil skape lengre ventetider og øke risikoen for sammenblanding av ikke-klarert og klarert bagasje.

Generelt gis det mye informasjon om gjennomføring av sikkerhetskontrollen gjennom tekst på skjermer og brosjyrer ved inngangen til sikkerhetskontrollen. Videre gis det påminnelser om at bagasjen må huskes tatt med i enden av kontrollområde.

Avinor sin opplevelse er at passasjerene på Oslo Lufthavn stort sett er flinke på å få med egen bagasje. Relativt lite bagasje blir gjenglemt sett hen til antall passasjerer som passerer sikkerhetskontrollen hver dag.

For å få rett til erstatning må det foreligge økonomisk tap, ansvarsgrunnlag og adekvat årsakssammenheng mellom ansvarsgrunnlaget og tapet. Klager har hatt et tap som følge av at mikrofonen ble gjenglemt. Avinor kan ikke se at tapet skyldes uaktsomhet fra Avinor sin side med hensyn til informasjonen til passasjerer. Vurderinger knyttet til skyldansvar skjer på grunnlag av en rekke momenter, men slik Avinor ser det kan det ikke legges til grunn i aktsomhetsspørsmålet at Avinor burde handlet annerledes med hensyn til informasjon. Det syntes også slik at klager antok at noe var tilfellet, uten å avklare det nærmere på stedet.

På bakgrunn av ovennevnte anbefaler ikke Avinor at klager gis medhold.

Nemnda bemerker

For å ha krav på erstatning, må det foreligge et ansvarsgrunnlag. I dette tilfellet kreves det at personalet i sikkerhetskontrollen har handlet uaktsomt.

Nemnda bemerker at dersom gjenstander tas ut av passasjerenes vesker i sikkerhetskontrollen, bør passasjerer gjøre oppmerksom på dette for å unngå at gjenstanden blir liggende igjen i sikkerhetskontrollen. I dette tilfellet kan det virke som at kommunikasjonen har vært utilstrekkelig.

Nemnda kan likevel ikke se at det er sannsynliggjort at sikkerhetspersonalet har handlet erstatningsbetingende uaktsomt.

Etter nemndas syn har passasjerene også selv en plikt til å sørge for å få med seg alle sine gjenstander. Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det er sannsynliggjort at sikkerhetspersonalet har handlet erstatningsbetingende uaktsomt. Passasjerene har også selv et ansvar for å få med seg alle eiendelene sine.

Elektroniske gjenstander, flytende væske, medisiner og lignende skal som utgangspunkt tas ut av håndbagasjen før det sendes gjennom sikkerhetskontrollen.

Nemnda mener etter dette at klager er nærmest til å bære risikoen for tapet som oppstod.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)