

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få dekket utgifter for ekstra kostnader grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.11.2022

Saksnummer

2022-01168

Tjenesteytere

British Airways

American Airlines

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (til sammen to voksne og et spedbarn) hadde flyreise fra Oslo via London og Phoenix til Mazatlan den 19. desember 2021.

Ved innsjekking ble klagers partner som er meksikansk statsborger med fast opphold i Norge, nektet ombordstigning grunnet at dokumentasjonen hans ikke ble akseptert av US Border Control. Agentene på flyplassen endret stadig forklaring på hvorfor han ikke fikk reise og skyldte stadig på reisebyrået. Department of Homeland Security ga klager skylden for ikke å sjekke at dokumentasjonen var gyldig. Klager hadde sjekket at all dokumentasjon var i orden, også US Visa. Familien har reist mye og vet at å reise gjennom USA krever nøye planlegging.

Dagen før reisen fikk klager en melding fra BAeServices der de ble bedt om å legge inn "avanserte passasjerinformasjon inkludert obligatorisk amerikansk kontaktinformasjon" i ba.com/verifly-appen. Dette ble gjort og bekreftelse mottatt på at all informasjon var godkjent. Dette inkluderte åpenbart klagers passnummer og visuminformasjon.

Klager var på flyplassen i god tid, ca. fire timer før, det ble gjort en covid test for så å stå i innsjekkingskø. Innsjekking åpnet kl. 09:20, stengte kl. 10:35 og flyet skulle gå kl. 11:20. På billetten står det at de åpner to timer før og stenger 45 minutter før planlagt avgang.

Klagers kone ble spurt om hun ville reise uten sin mann. Det var hun villig til. Før hun fikk sjansen til å bekrefte det, sa BA-agenten at hun ikke kunne det.

Klager tror at det som faktisk skjedde er at personen i skranken skannet feil pass og dermed blokkerte systemet og det reiste mistanke hos DHS. Supervisor som de snakket

med var sint og kunne ikke gi klager et enkelt svar og skyldte på familien, covid-19 pandemien, reisebyrået, DHS og at klager burde ha søkt om ESTA. Dette er ikke mulig for en meksikansk statsborger. Supervisor nektet å gi klager ytterligere informasjon og ba klager om å ta kontakt med reisebyrået uten å overholde artikkel 14 i EU forordning 261/2004.

Klager krever å få refundert kostnader for nye flybilletter samt hotell i Oslo og hotell i Phoenix som de ikke fikk benyttet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har sjekket detaljene angående klagers reservasjon og reiseruten ble ikke brukt av passasjerene, men flyvningene fløy som normalt.

I henhold til informasjonen som Tripmonster kan se av sitt system, tillater flyselskapet kun refusjon av ubetalte avgifter for billettene. Tripmonster er i kontakt med klagerne for å gi denne informasjonen.

British Airways (BA) har anført at klager med familie ikke var i stand til å reise fra Oslo til Mexico som planlagt. Da klager ble nektet ombordstigning til flyvningen BA0763 reiste ikke hans familie som planlagt.

Klager ble nektet ombordstigning på bakgrunn av de fremviste dokumentene ved innsjekking og det ble ansett som utilstrekkelig for han å gå om bord på flyet. Grunnlaget for dette var at hans amerikanske visum var i et utløpt pass og ikke i hans nåværende gyldige pass.

Det ble fremlagt begge pass ved innsjekkingsskranken, det nyeste passet ble brukt under booking øyeblikket og skannet i ADC-systemet. Innsjekkingsagenten fikk et negativt systemsvar da det nye passet ikke hadde gyldig visum knyttet til det.

ADC-systemet vedlikeholdes av relevante amerikanske myndigheter og fungerer som en kobling mellom amerikanske myndigheter og flyselskaper for å gjøre det mulig for flyselskaper å fullføre live-sjekker for å avgjøre om passasjerer har tillatelse til å reise inn i USA, enten ved referanse til en ESTA knyttet til det passet, eller et gyldig visum knyttet til det passet. Ved skanning av en passasjers pass, vil ADC-systemet gi BA enten et "gyldige dokumenter på fil"-svar eller en systemfeilmelding. Denne feilmeldingen vil da få BA til å be passasjeren om mer informasjon om det skannede dokumentet for å vurdere om det kan oppnås manuell klarering for den aktuelle passasjeren.

Da familien ankom innsjekkingsskranken 10 minutter før innsjekkingen stengte var det ikke nok tid til rådighet for BA til å gjøre en manuell klarering for at klager kunne gå om bord fra det amerikanske departementet for innenrikssikkerhet. BA har ikke myndighet til å frafalle krav pålagt av nasjonale myndigheter, og som sådan vil agenten være pålagt å nekte klager ombordstigning i samsvar med amerikanske sikkerhetsbestemmelser,

som krever et positivt svar fra ADC-systemet, eller godkjenning fra US DHS før en passasjer kan få tillatelse til å gå ombord på et fly for USA.

Det var kun klager som ble nektet ombordstigning, hans familie hadde korrekte dokumenter for reisen. Hans kone og sønn valgte å ikke reise, men forbli hos sin mann.

BA viser til at klager henviser til artikkel 14 i EU forordning 264/2004. De grunner som er angitt i artikkel 14 mener BA at klager ikke ble nektet ombordstigning i forordningens forstand ettersom han ikke ble nektet ombordstigning på feil måte eller på grunn av et oversalgs problem.

BA kan ikke akseptere at de er ansvarlig for å kompensere Tokerud og/eller hennes familie for klager ble nektet ombordstigning til BA0763 19. desember 2021.

American Airlines har anført i deres merknader så har klager ikke kontaktet deres kontorer direkte. En gjennomgang av reservasjonen bekrefter at klager var planlagt å reise på flyvning AA6630 operert av British Airways som flyvning BA763 fra Oslo til London-Heathrow den 19. desember 2021.

Basert på disse funnene, konkluderer American Airlines med at kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke er berettiget ettersom flyvningen ble operert av et annet flyselskap, i dette tilfellet British Airways.

Nemnda bemerkar

Klager, som reiste med to andre passasjerer, krever refusjon av både nye og tapte utgifter som følge av at de ikke fikk reise med BA763 fra Oslo til London den 19. desember 2021. Klager har anført at de var ute i god tid til innsjekkingen og at de hadde all dokumentasjon i orden. Klager har videre anført at alle tre ble nektet ombordstigning.

På bakgrunn av både klagers og British Airways' opplysninger legger nemnda til grunn at klager med familie møtte opp til innsjekking innen fristen. Det er videre ubestridt at konen og barnet hadde nødvendig dokumentasjon for å reise til USA. Spørsmålet er om de tre passasjerene ble nektet ombordstigning mot sin vilje i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j at «nektet ombordstigning» i forordningens forstand er ved «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.»

Hva gjelder avvisningen av ektemannen, forstår nemnda det slik at British Airways har anført at ADC-systemet som brukes for å skanne passet for å se om passasjerens har gyldig innreisetillatelse i USA, ga en feilmelding som følge av at visumet var i et

utgått pass, og at det dermed ble nødvendig med en manuell klarering via amerikanske myndigheter. Dette er noe som tar tid, og flyselskapet har anført at det kun var ti minutter igjen til innsjekkingen stengte på det tidspunktet, slik at den nødvendige klareringen ikke kunne gjennomføres i tide.

Nemnda er av den oppfatning at selskapet ikke kunne sjekke inn mannen i henhold til ADC-systemet før den aktuelle klareringen som amerikanske myndigheter krever, var i orden. Nemnda mener på bakgrunn av dette at selskapet hadde rimelig grunn til å avvise mannen som følge av forhold utenfor selskapets kontroll. Nemnda kan for øvrig heller ikke se at klager er å bebreide for den oppståtte situasjonen.

Hva gjelder den anførte avvisningen av klager og barnet, bestrider British Airways at de ble avvist. Nemnda mener at det står ord mot ord, og at denne delen av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda kan etter dette ikke se at klagers mann har rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for refusjon av de påløpte og tapte utgiftene på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.
Kravene fremmet for klagers familie avvises.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)