

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av utgifter  
grunnet nektet ombordstigning og nedgradering.

### Dato

20.10.2020

### Saksnummer

2020-00445

### Tjenesteytere

Iberia Airlines  
British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Oslo til Lanzarote via London og Madrid den 27. juni 2019. Billettene ble kjøpt av Iberia Airlines. Flyvningen fra Oslo til London (IB7492) var operert av British Airways. De to siste flyvningene (IB3169 og IB3752) var med Iberia Airlines.

Da klager sjekket inn i Oslo fikk de beskjed av personen i skranken at han ikke kunne printe ut boardingkort for den siste flyvningen fra Madrid til Lanzarote. De fikk beskjed om at det ikke var noe problem, og at de ville få boardingkortene ved gaten. Klager spurte igjen om dette stemte, og fikk det bekreftet. De hadde reserverte plasser helt frem til Lanzarote, og bagasjen ble sjekket inn hele veien.

Da de ankom Madrid, gikk de til gaten så fort som mulig, og i god tid før boardingstartet. Dette for å få de siste boardingkortene. Klager ble her nektet tilgang til flyvningen. Klager forklarte at de måtte være med, da de reiste med tre barn. Han spurte også om hva de måtte gjøre for å få bli med på flyvningen. Den ansatte i gaten svarte at det ikke var seter til dem og at de måtte gå til serviceskranken for assistanse. De fikk ingen forklaring eller informasjon om sine rettigheter. Klager viste frem billettene sine på business-klasse og at de reiste med tre små barn. De ble likevel ignorert. Klager opplevde gatepersonalet som uhøflig og avvisende.

Ved serviceskranken på flyplassen fikk klager og reisefølget billetter til en flyvning dagen etter. De fikk i tillegg kuponger til hotell. De fikk i tillegg informasjon om hvor shuttlebussen til hotellet ville gå fra.

Klager fikk ikke bagasjen sin, og dro for å finne shuttlebussen. Etter å ha ventet 20 minutter i varmen hvor det ikke var noe tegn til bussen, spurte klager en annen bussjåfør om han visste noe. Bussjåføren kunne fortelle at kupongen de hadde mottatt ikke var for hotellet som sto skrevet opp, men et annet mye billigere hotell med samme eier, men et helt annet navn enn det som sto på voucheren. Bussjåføren fortalte at Iberia gjør dette ofte for å unngå diskusjoner i serviceskranken. Da det fortsatt ikke dukket opp noen shuttlebuss bestemte klager seg for å ta taxi. Dette kostet totalt 56 euro tur-retur.

De nye flybillettene neste dag var ikke på business-klasse. Klager ble med dette nedgradert, da det var dette de hadde på de opprinnelige billettene.

Turen tok totalt 14 timer mer enn planlagt.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, 50 % refusjon av billettene på grunn av nedgradering på den nye reisen (598,69 euro) og taxikostnader (56 euro).

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

British Airways har anført følgende:

British Airways kan bekrefte at klager var booket på følgende reiserute: BA761 (operert av BA), IB3169 (operert av Iberia) og IB3752 (operert av Iberia), alle flyvningene den 27. juni. Bookingen ble gjennomført gjennom Iberia Airlines den 18. april 2019.

Passasjerene reiste på BA761 som planlagt. Flyvningen landet med en ni minutters forsinkelse i London. Klager reiste videre på flyvningen til Madrid som planlagt.

Ved ankomst i Madrid ble klager nektet ombordstigning på Iberias flyvning til Lanzarote. De ble fortalt at det ikke var noen seter til dem. Da dette var en Iberia-flyvning og billett utstedt av Iberia, har ikke British Airways noen informasjon om hva og hvorfor dette skjedde. En slik forklaring må legges frem av Iberia Airlines. Da British Airways ikke opererte IB3752, er de ikke ansvarlige for å utbetale kompensasjon for nektet ombordstigning etter EU-forordning 261/2004. British Airways har anført det samme vedrørende nedgraderingen neste dag og taxi-kostnadene.

Iberia Airlines har anført følgende:

Passasjerene ble ikke nektet ombordstigning, da det var ledige seter på flyvningen. Passasjerene var ikke sjekket inn på flyvningen. British Airways hadde ikke printet ut boardingkort for den siste flyvningen i Oslo og ikke informert klager om at de måtte sjekke inn på nytt i Madrid. Klager gikk derfor rett til gaten uten boardingkort. Iberia Airlines sørget for assistanse. Iberia har refundert mellomlegget mellom billettprisen på den opprinnelige flyvningen og den nye flyvningen.

## Nemnda bemerker

Klager har opplyst at de fikk beskjed av British Airways på Oslo Lufthavn om at de kunne gå rett til gaten og få boardingkort for den siste flyvningen Madrid-Lanzarote der. Klager møtte derfor ikke til innsjekking i Madrid.

Nemnda bemerker at «nektet ombordstigning» forutsetter at passasjerer møter til innsjekking, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a. Klager hadde en gjennomgående reise, og måtte kunne legge til grunn den informasjonen han fikk av British Airways om at innsjekking i Madrid ikke var nødvendig. Nemnda mener derfor at hendelsen i dette tilfellet er å regne som en nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand. Klager har derfor krav på standarderstatning.

Hva gjelder taxiutgiftene, anses dette dekket av standarderstatningen.

Hva gjelder klagers krav om kompensasjon for nedgraderingen, følger det av EU-forordning 261/2004 artikkel 10 nr. 2 bokstav a at passasjerer har krav på 30 % reduksjon i billettprisen. Det anbefales at dette refunderes klager, fratrukket eventuelt allerede utbetalt mellomlegg.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines betaler standarderstatning til klager med 400 euro, samt kompensasjon for nedgradering.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)