

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00631

Tjenesteytere

American Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Cancun Mexico via London og Philadelphia den 23. desember 2015. Ved ankomst Philadelphia oppstod problemene. Boardingkortene som var utstedt ble ikke godkjent ved gaten til Cancun. Da klager etter mye frem og tilbake hadde fått utstedt nye boardingkort var gaten stengt. Klager ble booket om til dagen etter via San Francisco, og innlosjert på et hotellrom med kun to senger, ikke ideelt siden de var tre voksne i reisefølget.

Dagen etter møtte klager ved gate i god tid. Her ble det informert om at flyet til San Francisco måtte mellomlande i Kansas for å fylle drivstoff. Klager forstod at de ikke vil rekke sin videreforbindelse til Cancun da transittiden i San Francisco var på kun 1 1/2 time. Klager fikk beskjed om at det ikke var ledige fly til Cancun på fire dager, de så ingen annen råd enn å bli med flyet.

I San Francisco ble klager booket om til neste dag via Phoenix. Klager fikk beskjed om at de selv måtte skaffe og betale for hotell. Bagasjen var ikke tilgjengelig da den var sendt fra Philadelphia. Det endte med at klager måtte overnatte på flyplassen på julaften, uten bagasjen sin, kafeer og toaletter ble stengt. Klager har reist mye, men aldri opplevd lignende behandling.

Dagen etter gikk ferden endelig til Cancun, de ankom 2 1/2 døgn forsinket, og mistet to døgn på hotell. De to dobbeltrommene klager hadde forhåndsbestilt var gitt til andre gjester, klager endte opp med et rom med to soverom. Det var også bestilt taxi til hotellet som klager måtte betale for på nytt, 100 USD.

Klager var helt utslitt da de ankom Cancun, og brukte et par dager på å komme til hektene igjen.

American Airlines har tilbudt klager reisegavekort som de verken kan eller vil benytte seg av.

Klager krever kompensasjon for alt de har blitt utsatt for, samt erstatning for to tapte feriedager, og refusjon av ubenyttet hotell og taxi.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

American Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Da klager ankom Philadelphia innså flyselskapet at de ikke ville rekke sin videreförbindelse til Cancun. American Airlines booket derfor om klager, slik at da de ankom gaten var de allerede booket om.

American ønsker av godvilje å gi klager reisegavekort, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til American Airlines brev.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren og reisefølget (til sammen 3 personer) landet i tide i Philadelphia til å rekke den videre forbindelsen til Cancun, men at de likevel ikke rakk denne fordi agenten til American Airlines hadde booket klageren og følget om før de landet i Philadelphia fordi han / hun feilaktig trodde at de ikke ville rekke den videre forbindelsen til Cancun på grunn av forsinkelse fra London.

Forsinkelsen skyldtes ikke nektet ombordstigning, kansellering eller forsinkelse i relasjon til EU-forordning 261 / 2004.

American Airlines er amerikansk. USA har underskrevet Montreal-konvensjonen. Nemnda legger til grunn at begge flyselskapene følger denne. Etter artikkel 19 i konvensjonen er flyselskap ansvarlig for påregnelig tap som følge av forsinkelse i lufttransport hvis ikke selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå forsinkelsen eller dette ikke har vært mulig for dem. Konvensjonen omfatter mer enn forsinkelse / kansellering av selve flygningene.

Slik nemnda ser det har ikke American Airlines gitt noen redegjørelse for hva som ble gjort for å unngå forsinkelsen. Nemnda vurderer ubenyttet hotell i Cancun (2 netter) og ekstra utgift til taxi fra flyplassen til hotellet i Cancun (USD 100) som påregnelig tap, og anbefaler at dette flyselskapet dekker disse utgiftene når det legges frem dokumentasjon for disse.

Nemnda mener endelig at flyselskapet bør betale erstatning for ikke-økonomisk tap for den belastningen som selskapets unødvendige ombooking påførte klageren. Nemnda anbefaler at erstatningen for ikke-økonomisk tap settes til NOK 3 000 per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at American Airlines dekker utgiftene til ubenyttet hotell i Cancun (2 netter) og ekstra utgifter til transport i Cancun (USD 100) mot kvitteringer, og erstatning for ikke-økonomisk skade med 3 000 kroner per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)