

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

09.07.2013

### Saksnummer

643/12F

### Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser/Am Airlines/Br Airways

Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordstigning.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Oslo til Miami via London den 16. februar 2012 med BA761 og AA57(BA1526). Ved innsjekk på Gardermoen var det en del problemer vedrørende bestillingen, men klager fikk til slutt boardingpass hele veien frem til Miami.

Ved ankomst London fikk klager beskjed om at de ikke hadde plass på flyet til Miami. Etter mye frem og tilbake blir klager booket om til å reise via Montreal senere på dagen. Klager reagerte på kort connection i Montreal, men fikk beskjed om at flyplassen var liten og at bagasjen ville bli sendt hele veien til Miami.

Ved ankomst Montreal fikk klager beskjed om at bagasjen måtte hentes på rullebåndet og sjekkes inn på nytt. Klager hadde altfor liten tid til dette og mistet sin videreforbindelse. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter.

Reisen ble svært strabasios for klager, og de ankom Miami omtrent et døgn forsinket.

Klager krever 800 USD per person i kompensasjon for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **Nordmanns-Reiser har i det vesentlige anført:**

Nordmanns-Reiser sjekket med British Airways at klagers billetter var ok før avreise, og kan derfor ikke lastes for de problemene klager fikk underveis på reisen.

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

Klagers plasser fra London til Miami ble bekreftet av British Airways, til tross for at det ikke var tilgang til disse plassene i databasen.

Av godvilje ønsker American Airlines å gi klager et reisegavekort på 300 USD per person, men kan dessverre ikke imøtekomme krav utover dette.

### **British Airways har i det vesentlige anført:**

Nordmanns-Reiser(heretter N-R) reserverte den 5. juli 2011 en reise for 8 personer fra Oslo til Miami t/r for reise 16. februar 2012. Samme dag splittet N-R ut fire av personene(klagers familie) slik at disse fikk et nytt reservasjonsnummer.

Deretter endret N-R prisklassen på klagers familie. Setene i bestillingen var på forespørsel med kode LK4. Senere samme dag utstedte N-R billettene.

Dagen etter den 6. juli sendte American Airlines en melding til N-R at flight AA57 er i status UC4. Dette betyr at plassene som ble satt på forespørsel dagen før ikke ble bekreftet, og at de nå var kansellert på AA57.

Den 7. juli kontaktet N-R British Airways vedrørende UC4 på AA57. British Airways agent kontaktet American Airlines og fikk der bekreftet at plassene på AA57 var bekreftet. Agenten laget derfor et manuelt segment i bookingen på flight AA57: GK4. Denne statusen ble senere endret til PK4 for å markere at billetten var elektronisk og ikke utstedt på papirdokumenter.

Det er ikke kjent for British Airways hva som siden skjedde mellom klager og American Airlines, eller om problemet skulle vært utbedret av N-R før avreise.

British Airways har handlet etter informasjon mottatt fra American Airlines, og kan derfor ikke se å ha handlet uriktig.

Klager bes henvende seg til operating carrier på AA57, American Airlines.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi passasjerene en standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Det er en forutsetning at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den berørte flygningen, jf. artikkel 2 bokstav j, jf. artikkel 3 nr.2.

American Airlines var det transporterende luftfartsselskapet på strekningen London - Miami. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at American Airlines ikke hadde bekreftet at klagerne hadde en reservasjon på flygningen. American Airlines hadde følgelig ikke forpliktet seg til å ta med klagerne på flygningen, og de er heller ikke pliktig til å betale standarderstatning etter forordningen.

Klagerne hadde imidlertid grunn til å gå ut fra at de hadde plass på flyet, jf. bestillingen og at de fikk boardingpass hele veien frem til Miami. Det er uklart for nemnda hvorledes feilen/misforståelsen har oppstått, og hvem som har ansvar for denne. En mulig årsak kan være at de involverte selskaper benytter forskjellige reservasjonssystemer, og at dette har skapt kommunikasjonsproblemer.

Nemnda har forstått det slik at klagerne ikke sitter igjen med et økonomisk tap som følge av den nektede ombordstigningen. Nemnda har forståelse for at hendelsen påførte klagerne ulemper og en mer slitsom reise. Gjeldende regelverk gir imidlertid ikke rett til erstatning av

ikke-økonomisk tap i et slikt tilfelle. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.*

*Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*