

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

530/11F

Tjenesteyter

Eastern Airways

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt plass fra Bergen til Newcastle 16. september 2011. Klager er avhengig av rullestol og valgte derfor denne direkteruten av praktiske årsaker.

Under en måned før avreise kansellerte Eastern Airways avgangen. Klager fikk endret billetten til å reise fra Stavanger til Newcastle i stedet med T3 4802 kl. 13:20. Klager kjøpte tilslutningsbillett fra Bergen til Stavanger.

Den 5. september mottok klager beskjed fra Eastern Airways om at avgangstiden fra Stavanger var flyttet til kl. 16:00. For at klager skulle slippe å sitte 7 timer på Sola endret hun billetten til en senere avgang fra Bergen.

Klager hadde på forhånd bestilt assistanse på Sola, men ble likevel nektet ombordstigning. Hun ble overlatt til seg selv ved gaten uten noen form for hjelp.

Klagers datter i Storbritannia greide til slutt å arrangere ny billett for henne til Edinburgh samme kveld via Oslo.

Klager krever erstattet ekstrautgiftene hun pådro seg i forbindelse med kanselleringen, til sammen kroner 6 000.

Eastern Airways har i det vesentlige anført:

Flytypen som opererte T3 4802 er ikke stort nok til å frakte en person med redusert mobilitet inn i kabinen. I henhold til EU forordning 1107/2006 kan en passasjer med redusert mobilitet bli nektet ombordstigning dersom det er fysisk umulig å frakte passasjerer inn i flyet grunnet størrelsen på flyet eller flyets dør.

Da klager bestilte billetten hos Eastern Airways krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at passasjerer med spesielle behov må informere Eastern Airways, slik at

flyselskapet kan bekrefte om de kan imøtekomme passasjerens behov på akkurat denne fligten.

Dagen før avreise kontaktet klager Eastern Airways med sine behov. Klager ble informert om at hun kunne få rullestolassistanse til og fra flytrappen, men at hun selv måtte være i stand til å gå opp flytrappen og til og fra flysetet. Klager aksepterte denne ordningen.

Eastern Airways vil påpeke at de tar slike saker svært seriøst. Flyselskapet er skuffet over å høre at klager opplevde kundebehandlingen som lite tilfredsstillende, da Eastern Airways er stolte av sin personlige og vennlige service.

Eastern Airways har refundert klagers billett, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Bevegelseshemmede har samme rett til å reise med fly som andre personer. Flyselskapet kan ikke nekte en bevegelseshemmet å fly med mindre det er nødvendig av sikkerhetsmessige grunner eller hvis flyets størrelse eller adgangsforhold gjør det fysisk umulig å ta med den bevegelseshemmede person om bord eller befordre vedkommende, jf. EU forordning 1197/2006 artikkel 3 og 4.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det aktuelle flyet, en Jetstream aircraft (J41), har integrert trapp med faste håndrekker. Dette innebærer at det ikke er mulig å benytte heis for å få bevegelseshemmede personer inn i flyet. Nemnda antar videre at det vil være svært vanskelig/umulig å bære en passasjer inn i flyet.

Det fremgår tilsynelatende av den fremlagte e-post korrespondanse mellom Eastern Airways og klagers ektefelle at det var avtalt rullestolassistanse frem til flytrappen, og at klagers ektefelle bekreftet at klager kunne gå inn i flyet ved egen hjelp, dog slik at en av flyets besetning kunne gå bak henne for sikkerhets skyld.

Nemnda har på denne bakgrunn bedt klager nærmere opplyse om hva som skjedde ved flytrappen, og hva klager mener når hun anfører at hun ble nektet ombordstigning. Klager har ikke besvart nemndas henvendelse.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn som mest sannsynlig at det var avtalt rullestolassistanse frem til flytrappen, og at det var bekreftet at klager selv kunne gå inn i flyet uten fysisk assistanse. Nemnda legger videre til grunn at rullestolassistenten ble gjennomført. Hva som skjedde ved flytrappen er uklart, men nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klager ble urettmessig nektet ombordstigning.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund
Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund, Janne G. 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.