

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende assistanse. PRM.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

259/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning for manglende assistanse. PRM.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Barcelona via Oslo med sin familie den 16. september 2013. Klagers barn er funksjonshemmet og rullestolbruker, og klager hadde før avreise gitt beskjed om dette til flyselskapet.

Da klager og hans familie ankom Barcelona, nektet ankomsts-service å utlevere rullestolen ved flydøren. Etter lang ventetid og mye diskusjon måtte klager bære sitt 7 år gamle barn fra flydøren gjennom hele flyplassen til utlevering av spesialbagasje. Her måtte de vente ytterligere en time før de fikk rullestolen utlevert.

Hele hendelsen var en sterk påkjenning for klager og hans familie. Han stiller seg sterkt kritisk til flyselskapets manglende rutiner vedrørende assistanse for funksjonshemmede.

Klager krever erstatning for hendelsen kroner 500 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av assistanse skal man bli møtt av flyplassens personell ved avreise og ankomst på den gjeldende strekningen. Det er svært beklagelig at klagers barn ikke fikk den assistansen de hadde bestilt ved ankomst i Barcelona. Her har det skjedd en feil i flyplassens systemer.

I klagers bestilling står det at barnet er rullestolbruker men at assistanse ikke er nødvendig. Det er her mest sannsynlig snakk om en misforståelse.

Norwegian beklager hendelsen men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning på kroner 500 000.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Det er noe uklart hva som ble sagt vedrørende rullestol ved bestilling. Det kan synes som om klager ønsket at de selv skulle benytte medbragte rullestol fra flytrappen, mens Norwegian har notert at klager ikke trengte assistanse. På billetten står det «Wheelchair ramp». Nemnda er av den oppfatning at dette gir grunnlag for å tro at en rullestol ville bli stilt til disposisjon ved flytrappen.

Det er noe uklart for nemnda hvorfor det ikke sto rullestol til disposisjon i Barcelona. Det fremkommer av den del av bookinghistorikken som er inntatt i Norwegianers brev av 26. mars 2013 at rullestol ikke er bekreftet. Det kan således tyde på at Norwegian ikke har videreformidlet behovet for rullestol ved flytrappen. I så fall er det ikke grunn til å kritisere flyplassen i Barcelona for manglende tilretteleggelse av klagers behov.

Nemnda har forståelse for at hendelsen ble en stor påkjenning for klagerne. Gjeldende regelverk gir imidlertid ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk skade i et slikt tilfelle.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Ødegård, Norges Handikapforbund, Gøril Volden Berg, 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.