

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever en unnskyldning, en forklaring på hvordan reisende med spesielle behov ikke får den hjelpen de trenger på Gardermoen/Oslo Airport.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

126/09F

Tjenesteyter

Oslo Lufthavn AS/ Oslo Airport

Klager krever en unnskyldning, en forklaring på hvordan reisende med spesielle behov ikke får den hjelpen de trenger på Gardermoen/Oslo Airport.

Klager har i det vesentlige anført:

Tino Lamprecht klager på vegne av sin 85 år gamle mor som skulle reise fra Gardermoen/ Oslo Airport til Sveits i juni 2008. Moren har bruk for en assistent for å nå fram til flyet på en bra måte. Klager og den reisende ankom flyplassen i god tid før avgang kl 11.30, flyet skulle ta av kl 16.30. Den reisende sjekket inn og ba om en assistent. Hun fikk da til svar, at hun måtte komme tilbake en time før avgang.

Klager prøvde da å henvende seg flere steder for å få en rullestol og en assistent til sin mor, da han ikke kunne være på flyplassen til flyet hadde avgang. Han ønsket at moren skulle vente i en «lounge», men det fantes ingen slike, for folk med bruk for assistanse. Det var ingen som følte ansvar for «en gammel dame».

Etter ca 90 minutters argumentasjon og på å prøve å finne en løsning for sin mor, viste en av de ansatte på flyplassen, litt medmenneskelighet, og «kjørte» henne til et venteområde uten noen form for muligheter til å gjøre ventetiden «behagelig».

Klager lurer på om man kan behandle sine reisende på denne måten i et velferdsland som Norge?

Oslo Lufthavn AS har i det vesentlige anført:

Oslo Lufthavn beklager mangelen på «vente/hvilerom» for reisende med spesielle behov. De har nå nylig åpnet et slikt område.

Hvis man trenger assistanse, må man spørre etter Medema ved innsjekkingsskranken når man ankommer flyplassen. Medema har ansvaret for lufthavnens service på dette området, og vil bringe den reisende til venterommet og senere til gaten. Medema kan også bli kontaktet på forhånd.

Nemnda bemerker:

EU forordning nr 1107/2006 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport er gjort gjeldende for Norge.

Lufthavnsadministrasjonen plikter i henhold til forordningens artikkel 7 å treffe alle rimelige tiltak for å yte assistanse slik at berørte passasjerer kan gjennomføre flygningen. Omfanget av assistansen er nærmere angitt i vedlegg 1 til forordningen.

Klagerne ankom i dette tilfellet flyplassen fire timer før flyavgang. Det kan etter nemndas vurdering reises spørsmål om klagers mor hadde krav på assistanse allerede fra dette tidspunkt. Det tidlige fremmøtet var etter det nemnda forstår ikke grunnet i behov fra den bevegelseshemmede selv, men grunnet i behovet for de som fulgte henne. Nemnda viser i denne forbindelse også til at klager ved innsjekkingssranken ble bedt om å komme tilbake en time før flyavgang.

Etter nemndas vurdering burde dette være tilstrekkelig.

Nemnda tar for øvrig til etterretning at fasilitetene for de som har rett til assistanse nå er bedret.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke grunnlag for å gi klager medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.