

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klage på behandling av passasjer med redusert mobilitet.

Dato

10.06.2020

Saksnummer

2019-01668

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

27. mars 2019 reiste klager med SK4788 fra Reykjavik til Oslo. Vedkommende reiste med sin egen rullestol.

Klager anfører at vedkommende er svært misfornøyd med behandlingen vedkommende fikk ved ankomst i Oslo. Klager anfører at det for det første ble brukt en gammel stol uten belte for å frakte klager ut av flyet. Klager falt nesten ut av denne stolen. For det andre ble klagers rullestol behandlet som bagasje ved ankomst, slik at klager måtte hente den på bagasjebåndet. Klager anfører at rullestoler ikke skal behandles som bagasje, heller ikke spesialbagasje. En slik behandling av rullestoler vil være i strid med europeiske passasjerrettigheter.

Klager anfører at i henhold til europeiske regler, nærmere bestemt ECACs retningslinjer, anneks 5-A, avsnitt 2.4.5, har passasjeren rett til å ta med seg rullestolen sin til flyet, gratis. Dersom rullestolen ikke kan tas med om bord på flyet, må den lastes inn i flyets lasterom. Passasjeren har videre rett til å ta med seg sin egen rullestol til flyets dør ved avgang og til å få assistanse ved flyets dør etter landing, der hvor det er mulig.

Klager har fremlagt korrespondanse med SAS og Avinor som viser at SAS i svaret sitt til klager har opplyst om at det på noen flyplasser i Skandinavia gjelder regler om at det ikke er lov å frakte bagasje fra flyets lasterom til gate-området. SAS viser til at det er Avinor som fastsetter disse reglene på Oslo lufthavn. I svaret fra Avinor til klager opplyses det imidlertid om at Avinor ikke har noen regler som forbyr at en rullestol kan hentes fra flyets lasterom og fraktes til flyets dør ved ankomst. Klager viser i tillegg til ECACs retningslinjer hvor det står at både flyplassen og flyselskapet skal gjøre det mulig for rullestolbrukeren å bli værende i sin egen rullestol frem til passasjeren kommer frem

til flyets dør, og at flyplassen og flyselskapet skal levere rullestolen på samme sted ved ankomst på ankomststedet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer med redusert mobilitet som trenger assistanse, finner all nødvendig informasjon i forbindelse med reisen med SAS på SAS' nettsted. Passasjerer med redusert mobilitet må kontakte SAS minst 48 timer før avreise for å være garantert best mulig service. Det finnes dessuten et skjema for å be om assistanse i forbindelse med rullestol på SAS' nettsted. Det vises til fremlagt dokumentasjon i forbindelse med dette.

I det aktuelle tilfellet kontaktet klager SAS på telefon mindre enn 48 timer før avreise for å be om assistanse i forbindelse med rullestol. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

SAS beklager at rullestolen ikke ble levert i henhold til prosedyrene. Hendelsen er blitt rapportert til den ansvarlige avdelingen, og personalet har fått en påminnelse om hvordan rullestoler skal håndteres. Rullestoler skal ikke leveres til passasjerene på bagasjebåndet.

Det er Avinor som leverer assistansetjenestene på Oslo lufthavn. Det er derfor Avinor som må svare for utstyret som ble brukt for å frakte klager fra flyet til (Avinors) rullestol som sto utenfor flyet.

SAS gjør alltid sitt beste for å rette seg etter gjeldende lover og regler og beklager behandlingen klager opplevde ved ankomst i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Funksjonshemmedes rettigheter ved flyreiser reguleres blant annet av forskrift om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport (FOR-2013-07-16-919) kapittel 3, Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr 1107/2006 som suppleres av anbefalingene fra ECAC dokument nr 30 og dettes annex 5, samt av reiseinformasjon vedrørende spesielle reisebehov på SAS' og Avinors hjemmesider. Så vidt sees samsvarer reiseinformasjonen på SAS' og Avinors hjemmesider med det overordnede regelverk.

I følge regelverket kan bevegelseshemmede passasjerer ta med seg egen rullestol om bord i flyet gratis, såfremt passasjerer varsler minst 48 timer før flyets avgang og rullestolen ikke overstiger angitt maksimum størrelse. Passasjerer med egen rullestol skal kunne bruke denne til og fra flyets dør. Dersom varsel gis med mindre enn 48 timers varsel risikerer passasjerer forlenget ventetid på assistansen. Det er imidlertid ikke holdepunkter i regelverket for at assistansens innhold også kan ha dårligere innhold enn når tilstrekkelig forhåndsvarsel er gitt.

Nemnda legger til grunn at klager ringte SAS mindre enn 48 timer før avgang for å be om assistanse. Det er både uklart hva slags informasjon klager ga om sitt assistansebehov, og hva SAS svarte. Det er imidlertid ikke holdepunkter i saken for at klagers rullestol oversteg den fastsatte maksimum størrelse.

Klagen her gjelder ikke ventetiden, men innholdet i den assistanse som ble gitt. Klager har for det første klaget over at den stol som ble benyttet for å frakte ham ut av flyet var gammel og uten belte slik at han nesten falt ut av stolen. Etter forskriftens § 17 annet ledd skal assistanse til ombordstigning gis «på en måte som best mulig ivaretar hensynet til både passasjerer og utøveren av assistansen», samtidig som fortalen til forordning 1107/2006 understreker at bevegelseshemmede har samme rett som alle andre borgere til fri bevegelse, valgfrihet og ikke-forskjellsbehandling. Passasjerens opplevelse av å risikere å nesten falle ut av stolen under ombord- og ilandstigning synes uforenlig med dette. Den benyttede stols utførelse og beskaffenhet er imidlertid ikke nærmere belyst for Nemnda.

For det andre påtaler klager at han ikke fikk sin rullestol tilbake ved flyets dør etter landing, men måtte hente den på bagasjebåndet. Det er ikke påstått at rullestolen ble skadet ved transporten. Det var ikke desto mindre et brudd på kravene til assistansens innhold at rullestolen ikke ble levert tilbake ved flyets dør i dette tilfelle.

SAS har beklaget at rullestolen ble levert tilbake i strid med prosedyrene. Beklagelsen er fulgt opp gjennom tiltak, ved at hendelsen er rapportert til den ansvarlige avdeling, og personalet har fått en påminnelse at hvordan rullestoler skal håndteres. Nemnda har forståelse for at klager er svært misfornøyd med opplevelsen, og håper at SAS' tiltak forhindrer at tilsvarende brudd skjer igjen.

Klager har ikke fremsatt noe krav om erstatning. Nemnda finner at regelverket heller ikke gir rett til erstatning for ikke-økonomisk skade i et tilfelle som dette.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly finner ikke å kunne anbefale at det utbetales noen erstatning for ikke-økonomisk skade til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)