

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for mangelfull assistanse og uakseptabel oppførsel.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

326/09F

Tjenesteyter

Krav om erstatning for mangelfull assistanse og uakseptabel oppførsel.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers kone skulle 19. februar 2010 reise fra Kirkenes via Tromsø til Lakselv.

Hun fløy hjem med deres nyfødte baby, 3 dager gammel. Billettene var bestilt av Kirkenes sykehus.

Da de ankom Kirkenes lufthavn informerte de om at den reisende trengte assistanse til å bære barnet i barnestolen ut til flyet pga bekkenløsning, og tilsvarende ut fra og inn til flyet ved flybytte. Ved Kirkenes lufthavn fikk hun svært god service fra personalet.

Da den reisende med baby ankom Tromsø lufthavn, ble hun møtt av en representant for lufthavnen, men her var de ikke blitt informert om assistansebehovet, og han ville ikke bære babyen i barnestolen ut til flyet på grunn av forsikringshensyn. Han påpekte at det ikke var akseptabelt at hun reiste uten ledsager og alene med en 3 dager gammel baby. Dette påførte den reisende så mye stress at hun til slutt begynte å gråte, men klarte å fullføre reisen. Men det har i ettertid skapt problemer slik at hun har måttet oppsøke lege i ettertid.

Klager viser til at det virker som brudd på både forskrifter og EØS bestemmelser, og ikke minst Avinors egen holdning til assistanse for bevegelseshemmede.

Klager krever en oppreisning på kr 15.000.

Avinor har i det vesentlige anført:

Avinor avviser klagers krav om erstatning/oppreisning/kompensasjon, men beklager de opplevelser den reisende hadde i forbindelse med reisen og assistansetjenesten på Tromsø lufthavn.

Avinor viser til at når de reisende har bruk for assistansetjenester vil en forhåndsbestilling bidra til at passasjerens særskilte behov blir planlagt og ivare tatt på best mulig måte.

Det var i dette tilfellet ikke forhåndsbestilt assistanse.

Avinor beklager at det er blitt gitt feilaktige opplysninger vedrørende forsikringsordningene. Selskapets forsikring dekker bæring av babyer.

Uavhengig av de feilaktige opplysninger som er gitt og det faktum at klager burde ha vært tilbudt en rullestol, kan ikke Avinor se at klager har rettslig grunnlag for sitt krav om erstatning.

Dette standpunkt baserer seg på at klager ikke har hatt et økonomisk tap i forbindelse med reisen/assistanzen.

Assistanseforskriften innehar ingen særskilt regulering av den enkelte passasjers krav på erstatning som følge av eventuelle mangler ved tjenesten. Det vil således være reglene i skadeserstatningsloven og alminnelige erstatningsrettslige prinsipper som regulerer et erstatningskrav fra mottakere av assistansetjeneste.

Oppreisningserstatning etter skadeserstatningsloven § 3-5 er i utgangspunktet et personlig ansvar som gjerningsmannen hefter for. Vilkårene for oppreisningserstatning er i tillegg strengt; Avinors tjenestemann må ha forårsaket skaden (som også kan være av psykisk karakter) ved forsett eller grov uaktsomhet.

Avinor er av den oppfatning at de feilaktige opplysninger som ble gitt er beklagelige, og at den reisende burde ha blitt tilbudt en rullestol. Avinor kan imidlertid ikke se at dette gir rett til erstatning etter skadeserstatningsloven § 3-5.

Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Avinor har ikke bestridt denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger etter dette til grunn at klagers kone ikke fikk nødvendig hjelp ved flybytte i Tromsø, at hun ble gitt uriktig informasjon og at hun ble utsatt for en uakseptabel opptreden fra lufthavnes representant. I den sårbare situasjon klagers kone var i opplevde hun håndteringen som svært belastende.

I henhold til EU forordning 1107/2006, om handikappede og bevegelseshemmede personers rettigheter når de reiser med fly, plikter lufthavnen å yte assistanse til personer som trenger hjelp av forskjellige grunner. Nemnda er av den oppfatning at behandlingen av klagers kone var i strid med denne forordning. Dette gjelder selv om lufthavnen eventuelt ikke var gitt beskjed om behovet på forhånd. Behovet var åpenbart til stede, og det ville ikke vært forbundet med vanskeligheter å i møte-komme behovet.

EU forordningen har ingen bestemmelser som gir passasjerene rett til erstatning ved brudd på forordningen. Dette spørsmål er overlatt til det enkelte medlemsland. I Norge er det gitt regler i luftfartsloven § 10-43 om at Luftfartstilsynet kan gi foretaket, her Avinor, overtredelsesgebyr. Saken oversendes luftfartstilsynet til orientering og eventuell oppfølging. Klagers kone har ikke lidt noe økonomisk tap. En eventuell erstatning må således være for tort og svie. Det følger imidlertid av skadeserstatningsloven § 3-5 at et slikt krav bare kan rettes mot gjerningsmannen. Arbeidsgiver eller oppdragsgiver er ikke ansvarlig.

Avinor har beklaget hendelsen og erkjent feil. Klager kan for øvrig ikke få medhold i sin klage.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.