

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dårlig assistanse på Gardermoen.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1413/15F

Tjenesteyter

Avinor

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste Helsinki - Oslo den 4. september 2015 kl. 12:15 med AY655 og retur Oslo - Helsinki 7. september 2015 kl. 17:10 med AY660. Det var bestilt assistanse for både ankomst Oslo og avgang Oslo da klager er blind, dette ble bekreftet på telefon fra Finnair.

Ved ankomst Oslo fikk ikke klager noen assistanse. Dette ble vanskelig for klager da begge i reisefølge har hver sitt handikapp.

Ved avgang Oslo så kom assistenten til innsjekk ca. 20-25 minutter før flyet skulle ta av.

Klager forventer en forklaring på hvorfor situasjonen oppstod og klager vil ha en bekreftelse på at slik dårlig service ikke vil gjentas.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Avinor har i det vesentlige anført:

Det er Aviator som er leverandør av assistansetjenester på Oslo Lufthavn. I redegjørelse fra Aviator så blir det påpekt at teksten fra flyselskapet feiltolkes dithen at oppdraget ikke er en bestilling men mer en orientering om at assistanse kan bli nødvendig. (ref. 1(Navn))/(Navn)MRS, R/BLIND HK1 PAX IS COMPLETELY BLIND BUT TRAVELS WITH FAMILY MEMB.RN/)

Avinor mener at deres kontraktspart burde ha kvalitetssikret om kunden faktisk trengte assistanse. Avinor viser til kvalitetsrapporten fra leverandøren at de kom forsinket til avtalt oppmøte ved avgang Oslo og at dette medførte ubehagelig opplevelse for klager. Det fremgår også at de kan garantere ovenfor passasjerer at klager ikke vil oppleve dette igjen og at klager kan føle seg trygg på sin neste reise til OSL.

Avinor beklager at klagerne ikke opplevde tilfredsstillende service på Oslo lufthavn. Avinor har en tett oppfølging av sine kontraktsparter og følger alle saker mot assistansetjenesten tett og jobber kontinuerlig med forbedring av kvaliteten på leveransene.

Det vises for øvrig til Avinor sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den assistanse klagerne hadde bedt om, og som de har rett til, ikke ble ivare tatt på en tilfredsstillende måte. Så vel Avinor som Aviator har beklaget dette.

For så vidt gjelder misforståelsen ved ankomst til Oslo, er nemnda enig med Avinor og Aviator i at Aviator burde ha kvalitetssikret oppdraget. Nemnda viser spesielt til at Aviator mottok en «bestilling», noe som viser at det er personer som har behov for assistanse av en eller annen art.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.