

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om ulempeerstatning som følge av ødelagt rullestol.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-01538

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste sammen med sin ektemann til Las Palmas den 11. desember 2019. De reiste med DY1838 med avgang fra Bergen kl. 08.20 og ankomst på Gran Canaria kl. 12.50. Returreise var den 28. desember 2019 kl. 17.45.

Ved ankomst på Gran Canaria den 11. desember oppdaget klager at hennes elektriske rullestol var blitt ødelagt på grunn av uaktsom håndtering av spesialbagasje.

Drivaggregatet som kobles på den manuelle rullestolen slik at den får elektrisk fremdrift, var blitt skadet. I tillegg til dette ble også en koffert ødelagt.

Klager viser til at hun er helt avhengig av elektrisk rullestol for å kunne bevege seg rundt. Som følge av manglende elektrisk rullestol måtte hun sammen med sin mann bruke mye tid og energi de første dagene av ferien til å finne en løsning og få reparert rullestolen. Norwegian hadde et firma (Scooteround) i Canada som skulle koordinere dette. Klager opplyser om at det ble mange telefoner og e-poster til både Norwegian og Scooteround, men de fant raskt ut at de ikke hadde noen kontakter med kompetanse til å reparere den skadete rullestolen på Gran Canaria. Klager ble derfor informert om at hun ville få en elektrisk scooter som erstatning under ferieoppholdet, men at slik scooter ikke kunne leveres før 16. desember 2019. Klager fikk etter hvert ledelsen på hotellet hvor hun bodde til å skaffe henne en elektrisk scooter. Denne fikk hun etter fire dager.

Manglende evne hos Norwegian og deres kontakter til å skaffe kompetanse for å reparere eller levere alternativt hjelpemiddel førte til at klager var uten elektrisk rullestol/scooter i fire dager. I denne periode måtte klager og hennes ektemann tilbringe mesteparten av tiden på hotellet, og hadde svært begrensede muligheter for å komme seg rundt. De benyttet taxi for å komme seg fra A til B, men var fastlåst til å oppholde seg på små, avgrensede områder.

Den 28. desember reiste klager hjem til Bergen. Dagen etter reiste klager til Milano med Norwegian, med avgang DY611 fra Bergen til Oslo, og DY1876 fra Oslo til Milano. Retur til Bergen var den 2. januar 2020. Klager informerer om at denne turen var planlagt lenge før de reiste til Gran Canaria og billettene ble kjøpt 29. november 2019.

Som følge av at den elektriske rullestolen var skadet og dermed ubrukelig, kunne ikke klager ta den med til Milano. Dette førte til at klager også i Milano hadde svært begrensede muligheter til å komme seg rundt.

Den 3. januar 2020, etter at klager hadde returnert fra Milano, sendte hun inn kvitteringer for taxi, ny bagasje og leie av elektrisk rullestol til Norwegian. Klager ba samtidig om å bli kompensert for dagene med ødelagt ferie. Den 6. januar fikk klager svar fra Norwegian om at de ville dekke kostnader for taxi, bagasje og leie av elektrisk rullestol, men de ga ikke noe tilbakemelding vedrørende den ødelagte ferien. Klager kontaktet dem på nytt den 11. januar, og den 13. januar ble hun tilbudt 1000 cashpoints. Norwegian informerte samtidig om at de til vanlig ikke ga noen kompensasjon for «tort og sveie». Klager kontaktet Norwegian samme dag og opplyste om at hun ikke ville godta tilbudet. Etter noe dialog mellom partene, ble de enig om at Norwegian skulle utbetale kr 4 000 til klagers konto for å få avsluttet saken. Den 26. februar informerte Norwegian om at de hadde lagt klar en utbetaling på kr 4 000 og at det kunne ta 20 virkedager til beløpet var på konto.

Den 1. april kontaktet klager Norwegian, da hun fremdeles ikke hadde mottatt noen utbetaling. Norwegian forklarte at forsinkelsen skyldtes covid-19 og tilbød klager 4 000 cashpoints. Klager avviste dette tilbudet. Den 21. april etterlyste klager utbetalingen på nytt og opplyste samtidig om at de ville kreve full erstatning for de skader og ulemper som de var påført dersom de ikke mottok betalingen inne tre dager. Samme dag informerte Norwegian om at de ikke kunne gi noe tidsperspektiv på når betaling ville skje.

Den 14. mai hadde klager fremdeles ikke mottatt utbetaling. Klager krever derfor full kompensasjon for alle de ulempene de har blitt påført som følge av den ødelagte rullestolen grunnet uaktsom håndtering av spesialtransport ved flyreise fra Bergen til Gran Canaria.

Oppsummert var klager uten elektrisk rullestol i fire dager på Gran Canaria, og fem dager i Milano. Hun har vært uten elektrisk rullestol helt frem til 24. april, altså 113 dager. Klager viser til at den elektriske rullestolen ikke er noe hun kunne få utlånt som reservehjelpemiddel fra NAV da det ikke er et standardhjelpemiddel som de har på lager. Klager har derfor hatt begrensninger i muligheten til å bevege seg i hele denne perioden. Klager har i utregningen av sitt krav satt kompensasjonskravet til 50 % for den perioden etter at hun kom hjem, da hun ikke har vært på ferie etter 2. januar.

Klager krever kompensasjon pålydende kr 4 000 for fire dager som følge av manglende rullestol på ferie på Gran Canaria, kompensasjon pålydende kr 5 000 for fem dager som følge av manglende rullestol på ferie i Milano og kompensasjon pålydende kr 56 500 for 113 dager uten rullestol i Norge. Totalt krever klager kr 65 500 i kompensasjon.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Norwegian viser til at klager reiste fra Bergen til Gran Canaria om bord på DY1838 den 11. desember 2019. Klager hevder at bagasjen og rullestolen ble skadet på reisen, og hun opprettet en skaderapport ved ankomst med referansenummer LPADY17027.

Ved skadet mobilitetsutstyr i utlandet benytter Norwegian sin samarbeidspartner, Scootaround, til å assistere sine kunder, om det skulle være reparasjon eller leie av mobilitetsutstyr. Scootaround kontaktet klager samme dag, den 11. desember, og startet jobben med å finne noen som kunne reparere stolen, eventuelt leie en tilsvarende rullestol under oppholdet på Grand Canaria. Dessverre viste det seg at skadeomfanget var av en slik art at den ikke lot seg reparere i Spania, og Scootaround startet jobben med å fremskaffe en leiestol. Dessverre tok det lengre tid enn forventet å finne en tilsvarende stol. I mellomtiden var hotellet hvor klager bodde behjelpelig med å finne en rullestol som hun kunne leie. Klager valgte å akseptere dette, og Norwegian godkjente å dekke leiekostnader, kostnader for skadet bagasje og taxireiser.

I og med at rullestolen tilhører Hjelpemiddelsentralen i Norge, ble det avtalt med klager at rullestolen skulle sendes dit for reparasjon ved hjemkomst og at Hjelpemiddelsentralen skulle sende regning direkte til Norwegian.

Norwegian viser til at flyselskapets ansvar ved skadet bagasje er begrenset i henhold til gjeldende luftfartsbestemmelser og transportvilkår. Ved bagasjeuregelmessigheter hefter flyselskapet ifølge internasjonale lover og regler for maksimalt XDR 1131 (ca. 14 000 NOK) for reiser før den 28. desember 2019.

Klager opprettet og sendte et krav til Norwegian via flyselskapets nettside. Kravet ble godkjent med at Norwegian først godkjente og refunderte 4 299 NOK (1 771 NOK for skadet koffert, 166 NOK for taxi og 2 362 NOK for leie av stol). Klager krevde også erstatning for fire dagers ødelagt ferie. Norwegian har ingen kompensasjon for «tort og svie»/ødelagt ferie, men etter ny vurdering valgte Norwegian å tilby klager en erstatning på 4 000 NOK. Refusjon av 4 000 NOK ble registrert i Norwegians system den 26. februar 2020. Dessverre var dette en av betalingene som stoppet opp i forbindelse med covid-19 pandemien. De fleste av Norwegians ansatte ble permitterte, og dermed tok det også lengre tid, blant annet med utbetaling/refusjoner. Klager har på dette tidspunkt mottatt pengene.

Totalt har klager mottatt 8 299 NOK fra Norwegian. Dette inkluderer ikke reparasjonskostnader fra Hjelpemiddelsentralen.

## Nemnda bemerkar

Saken gjelder krav om ulempeerstatning som følge av at klagers rullestol ble ødelagt da den ble sendt som spesialbagasje fra Bergen til Gran Canaria.

Etter luftfartsloven § 10-18 er flyselskapet ansvarlig for skade på bagasje men den er i selskapets varetekt. Klagers rullestol fikk en skade i form av at drivaggregatet ble ødelagt. Norwegian har opplyst at det ble avtalt med klager at rullestolen skulle sendes til Hjelpemiddelsentralen for reparasjon og at Hjelpemiddelsentralen skulle sende regning direkte til Norwegian. Nemnda oppfatter det slik at Norwegian har erkjent ansvar for skaden og dekker utgiftene for reparasjonen.

Som følge av skaden var klager uten rullestol i 113 dager. Klager har derfor fremsatt krav om kompensasjon for perioden hun var uten rullestol. Nemnda har forståelse for at det har vært en belastning for klager å være uten rullestol. Nemnda bemerkar at Norwegian har betalt klager kroner 4 000 i kompensasjon for ulempen for at hun var uten rullestol i fire dager under ferien, noe som i denne saken fremstår som rimelig. Nemnda bemerkar vidare at det er NAV/kommunens ansvar å sørge for ny rullestol etter hjemkomst, og nemnda kan ikke se at flyselskapet er ansvarlig for dette.

Nemnda anbefalar ikkje at klager gis medhold.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefalar ikkje at klager gis medhold.

## Nemndas representantar

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)