

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Forskrift om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport. Mangelfull assistanse.

### Dato

28.05.2014

### Saksnummer

931/13F

### Tjenesteyter

Stavanger Lufthavn AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Stavanger den 3. oktober 2013 kl. 20:20 med SK4055. Klager er bevegelseshemmet og hadde på forhånd bestilt assistanse.

Ved ankomst Stavanger ble klager sittende å vente en stund før assistansebetjentene kom. Betjentene var tydelig urutinerte og ikke opplært i hvordan rullestoler skal håndteres. På vei ut av flyet kom klagers ben i klem uten at betjentene la merke til dette. Dette medførte en hevelse.

Klager stiller seg svært kritisk til mangelen på forståelse og kunnskap om ulike årsaker til at folk har nedsatt bevegelsesevne.

### Sola Lufthavn har i det vesentlige anført:

De ansatte som var med på denne assistansen hadde opplæring i håndtering av assistanse for bevegelseshemmede. Det er i ettertid foretatt en gjennomgang av saken og det som klager anfører. I tillegg er opplæringsprogrammet gjennomgått og det er lagt til mer praksis i opplæringen slik at de ansatte lærer gode teknikker og de beste løsninger.

### Nemnda bemerker:

Alle lufthavner skal tilby assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede passasjerer. Assistansen skal tilfredsstillende gitte krav til kvalitetsstandard, utstyr og opplæring, jf. forskrift om universell utforming av lufthavner, om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport § 11.

Klager har gitt en beskrivelse av den assistanse hun fikk på Sola Lufthavn. Lufthavnen har ikke bestridt denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at den tilbudte assistanse ikke tilfredstilte de krav som fremgår av forskriften § 11.

Kopi av nemndas vedtak sendes Luftfartstilsynet til orientering av eventuell oppfølging.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly er av den oppfatning at Sola Lufthavn i dette tilfelle har brutt forskrift om universell utforming av lufthavner, om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport § 11.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Ødegård, Norges Handikapforbund, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS, ble ansett inhabil og fratrådte under behandlingen, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.,

*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.*