

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 19. - 26. januar 2011. Krav om oppreisning/erstatning for å ha blitt nektet deltakelse pga for sen melding om bruk av rullestol.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

46/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 6890

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 19. - 26. januar 2011. Krav om oppreisning/erstatning for å ha blitt nektet deltakelse pga for sen melding om bruk av rullestol.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ble nektet flytransport og dermed sydentur pga at hun bruker rullestol.

Ving som reisearrangør ville ikke garantere for å ta med manuell rullestol på 9,5 kilo på flyreisen pga at de klassifiserer den som «medisinsk bagasje», og dermed skulle vært varslet 10 dager i forveien jf. deres reisepolicy.

Klager hadde booket restplasser 46 timer før flyavgang. Klagers mann hadde tatt ut ferie, og skulle reise sammen med klager pga Vings vilkår om at «personer som ikke kan gå må ha med reisefølge som kan hjelpe til på reisen».

Før bestilling av reisen leste klager Vings informasjon om handikappede reisende. Der sto det ingen relevante restriksjoner. Vedrørende rullestol kreves ingen tidsfrist, bare at «Ving skal opplyses om rullestol ved, eller så raskt som mulig etter bestilling av reisen.

Reisen ble bestilt, og klagerne mottok bestillingsbekreftelsen 17. januar kl 18.39.

Kl 21.12 sendte klager mail med forespørsel om å få hotellrom i 1. etasje, samt informerte om at hun satt i rullestol. Dette var for ordens skyld siden Ving ønsket slik info, men klagerne ville reise fullt klar over at forholdene på feriemålet nødvendigvis ikke var ideelle for rullestol.

Dette ville klagerne uansett klare å håndtere på egenhånd, som så mange ganger før. Dessuten vet klagerne at selve ombordstigningen tar lufthavnens personell seg av, og det har tidligere aldri vært problemer med dette, verken innenlands eller utenlands.

Neste dag, den 18. januar, kl 09.10 fikk klager beskjed om at frist for å søke om plass til rullestol er passert, men at Ving vil søke om plass til den likevel.

Klager sendte da vektinformasjon, og ba om bestilling av bærehjelp til flysetet, slik de visste fra tidligere det skal gjøres.

Kl 15.31 fikk klager e-post om at rullestolen er å anse som medisinsk bagasje, og at det derfor gjelder en 10-dagers frist for å få denne med flyselskapet.

Ving tilbød fri avbestilling av turen eller ombooking til senere dato.

Kl 16.23 klargjorde klager at de har rullestol som passer hotellets dørmål, og at de vil klare seg selv på alle måter. De spesifiserte videre at de reiste kun med en koffert som felles bagasje, i tillegg til rullestolen på 9,5 kilo.

Kl 16.39 fikk klagerne beskjed om at de gjerne kunne reise, men at det ville bli på eget ansvar, og at det ikke kunne gis noen garanti for at hun fikk med rullestolen på reisen.

Kl 16.50 tilbød klagerne å ta med rullestolen i en koffert, siden de bare hadde en fra før. De fikk beskjed om at det ikke gikk an. Den var fortsatt å anse som spesialbagasje med 10 dagers frist.

Klagerne måtte bare kapitulere og avbestilte turen kl 16.55.

Klagerne krever oppreisning for reelle utgifter (for eksempel uttak av seks feriedager) samt for den diskriminerende behandling de har blitt utsatt for.

Klagerne viser også EU forordning 1107/2006 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport.

Det vises for øvrig til klagers brev med vedlegg.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har åpningstid fra kl 08.30 - 18.00. Kundens e-post ble sendt om kvelden 17. januar etter at Ving hadde stengt for dagen. Ving ble således kjent med den neste morgen, dagen før avreise, og hadde i overkant av ett døgn til å avklare og tilrettelegge en pakkereise for en reisende med spesielle behov.

I henhold til regelverket har flyselskapene i en situasjon som denne krav på informasjon senest 48 timer før avreise. Ved senere varsling kan det bli vanskelig å få bekreftet at den reisendes ulike behov blir ivaretatt, slik som bl.a. assistanse i forbindelse med ombord- og avstigning av flyet, som kunden ønsket i dette tilfellet.

Flyselskapene har av sikkerhetsgrunner bestemmelser om hvor mange funksjonshemmede som kan reise med samme fly. Det dreier seg således ikke om godkjenning av spesialbagasje som en rullestol vil være, men flyselskapets godkjenning av reise for en reisende med spesielle behov, og hvor fristen for å søke om dette var overskredet da Ving mottok kundens henvendelse.

Det skulle dessverre vise seg at tiden ble for knapp til at Ving kunne gi kunden den bekreftelsen hun ønsket og som Ving etterstreber å gi. Prosessen ble også påvirket av at det for pakkereisen var valgt et bosted som ikke er godt egnet for en rullestolbruker, og hvor hun ikke ville komme inn på badet med rullestolen som hun først informerte om at hun ville ta med seg på reisen. Først sent på ettermiddagen 18. januar informerte kunden Ving om at hun kunne reise med en mindre rullestol som kunne komme inn på badet og at hennes mann var sterk og kunne assistere under reisen. Ving vurderte på dette tidspunkt tiden for knapp til å få en bekreftelse/avklaring med det spanske flyselskapet som her var transportør.

Søknad ble således ikke sendt flyselskapet.

Kunden måtte etter dette avgjøre om de ville reise uten at dette var avklart eller velge å reise senere.

Lov om pakkereiser pkt 5.3 omhandler kundens rett til å heve en inngått avtale og påvirker ikke en situasjon som denne.

Nemnda bemerker:

Et luftfartsselskap, dets agent eller turarrangør, skal ikke på grunnlag av funksjonshemming eller bevegelseshemming nekte å godkjenne en reservasjon til en flyavgang med mindre det er nødvendig for å oppfylle gjeldende sikkerhetskrav fastsatt i folkeretten, fellesskapsretten eller nasjonal lovgivning eller av hensyn til gjeldende sikkerhetsbestemmelser fastsatt av myndigheter som utstedte godkjenningssertifikatet til det berørte luftfartsselskap, eller dette er fysisk umulig, jf. EU forordning 1107/2006 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport.

Det fremkommer av Vings informasjon under «spesielle behov» at alle flyselskap av sikkerhetsmessige grunner har bestemmelser om hvor mange funksjonshemmede som kan reise med samme fly. Med funksjonshemmet mener Ving en passasjer som ikke kan ta seg raskt til en nødutgang uten hjelp. Det fremkommer videre at Vings informasjon at passasjerer som reiser med rullestol skal opplyse Ving om dette ved, eller så raskt som mulig etter bestilling av reisen.

Dersom den reisende har behov for assistanse, og turarrangør mottar underretning om dette minst 48 timer før flygningens angitte avgangstid, skal turarrangør senest 36 timer før flygningens angitte avgangstid videreformidle opplysningene, jf. forordningen artikkel 6 nr. 2. I alle andre tilfelle skal turarrangør videreformidle opplysningene så raskt som det er praktisk mulig, jf. artikkel 6 nr. 3.

Klager bestilte reisen om ettermiddagen/kvelden 17. januar 2011.

Det var på dette tidspunkt 46 timer før flyavgang. Ving ble samme kveld informert om at klager satt i rullestol. Ving ble kjent med opplysningen neste morgen.

Det ble senere samme dag klarlagt at klager ikke hadde behov for assistanse og at rullestolen var liten, veide kun 9 ½ kilo og at den kunne pakkes i en koffert.

Ving orienterte ikke flyselskapet om klagers bevegelseshemming.

Etter nemndas vurdering var dette i strid med forordningen artikkel 6 nr. 3.

Ving hadde nær to arbeidsdager til å avklare spørsmålet, og Ving burde i det minste på et tidlig tidspunkt forelagt problemet for flyselskapet.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at avvisningen av klager var nødvendig av sikkerhetsmessige grunner, og nemnda er av den oppfatning at Vings avvisning av klager var i strid med EU forordning 1107/2006.

Ving uttalte på et tidlig tidspunkt at en rullestol var å anse som medisinsk utstyr, og at man minst 10 dager forut for reisen måtte søke om å ha med slikt utstyr.

Det kan synes som om Ving ikke lenger fastholder at klagers sammenleggbare rullestol faller inn under denne bestemmelsen. Nemnda er enig i det.

Nemnda er videre av den oppfatning at klager har forholdt seg til den informasjonen som for øvrig er gitt på Vings hjemmeside.

Luftfartstilsynet er ansvarlig for å håndheve EU forordning 1107/2006, jf. forskrift 2008-01-28-69 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport § 3. Det faller således utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om det er grunnlag for å ilegge Ving overtredelsesgebyr.

Nemndas vedtak oversendes Luftfartstilsynet til orientering.

Det faller innenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om Ving er erstatningsansvarlig på annet grunnlag. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle i denne saken. Avtale mellom klager og Ving ble inngått ved bekreftet bestilling, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 1. Ving har i dette tilfellet urettmessig brutt sin avtalemessige forpliktelse med klager/klagers ektefelle, og må etter nemndas vurdering etter alminnelige avtalerettslige prinsipper erstatte eventuelt tap klager/ektefellen ble påført som følge av dette. Det er kun økonomisk tap som kan kreves erstattet. Tapet må dokumenteres.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Ving erstatter klagernes eventuelle økonomiske tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

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.