

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon og erstatning for manglende assistanse.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-00533

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Avinor

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager sin sønn skulle reise fra Yaounde til Stavanger via Addis Abeba den 16. november 2019. Klager betalte 897 NOK til Ethiopian Airlines for å få full assistanse til sønnen. Dette grunnet sønnens unge alder, og at det var hans første lange internasjonale flyvning, med to mellomlandinger. Klagers sønn fikk ikke assistanse ved noen av mellomlandingene. Dette medførte at han ble forvirret og nesten gikk seg vill.

Klager er skuffet over servicen og har fremsatt krav om refusjon av beløpet som ble betalt for assistansen, samt en erstatning for stresset han og hans sønn opplevde.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende til Ethiopian Airlines som klager har fremsatt kravet mot. Saken ble også sendt for tilsvarende til det andre flyselskapet som opererte en flyvning (SAS), samt til selskapet Avinor.

SAS anførte følgende:

Dette er en reisebyrå-bestilling med Ethiopian Airlines dokument-nummer. SAS er derfor ikke rette mottaker av krav om refusjon av kostnader i forbindelse med ledsager på reisen.

Avinor har oppsummert anført følgende:

Det er flyselskapet vedkommende reiser med som melder inn assistansebehov. ISS (Avinors kontraktspart som leverer assistansetjenestene) melder at det den 16. november lå en bestilling inne på klagers far. Siden det ikke var lagt inn SSR-kode (Special

Service Request) ble den automatisk kansellert, da alle innmeldinger skal ha en SSR-kode for å vite hva behovet til den reisende er. Hvorfor dette ikke var lagt inn må tas med Ethiopian Airlines.

På OSL er assistansetjenesten gratis. At Ethiopian tar betalt for denne tjenesten er noe de må svare for.

Avinor anser denne saken som et anliggende mellom Ethiopian og passasjereren.

Vedrørende ankomst i Stavanger:

På det aktuelle flyet var det innmeldt følgende assistansebehov; 5 x WCHS (Wheelchair assistance) og 1 MAAS (Meet and assist). Assistanse-tjenesten var tilstede ved ankomst, men ingen henvendte seg til de for hjelp. På Stavanger er det ikke mulig å se navn på de bestilte assistansene så langt tilbake i tid siden, siden det slettes. Avinor kan ikke se at ansvar i denne saken ligger på lufthavnen som leverandør av assistansetjenester

Ethiopian Airlines har anført følgende:

Ethiopian Airlines beklager ulempene hendelsen medførte og ønsker å kompensere klager med 100 USD, som tilsvarer beløpet klager betalte for tjenesten som ikke ble utført.

Nemnda bemerker

Basert på klagers og selskapenes fremstilling av saken legger nemnda til grunn at klager ikke mottok assistanse som avtalt med Ethiopian Airlines.

Ethiopian Airlines har tilbudt å utbetale 100 USD til klager for den manglende assistansen. Nemnda mener også at klager har krav på dette.

Klager har også fremmet krav om erstatning grunnet stresset og ubehaget hendelsen medførte.

I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap bare har erstatningsrettslig vern dersom det finnes en særskilt hjemmel for dette. Noen slik hjemmel foreligger ikke i dette tilfellet. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning for stresset og ubehaget hendelsen medførte.

Nemnda anbefaler imidlertid at Ethiopian Airlines refunderer summen klager betalte for den manglende assistansetjenesten, noe de allerede har tilbudt å gjøre.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ethiopian Airlines refunderer summen klager betalte for assistansen som ikke ble mottatt.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)