

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter samt kompensasjon grunnet diskriminering.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

042/12F

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om refusjon av billettutgifter samt kompensasjon grunnet diskriminering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Gardermoen til Gran Canaria den 3. - 10. august 2011. Klagerne sitter i rullestol, og kontaktet derfor reisebyrået sitt før avreise for å bestille assistanse til og fra flysetet. Klagerne spurte samtidig om det var mulig å bli trillet fra flysetet frem til toalettdøren om bord i flyet. Klagerne fikk først skriftlig svar om at dette ikke var mulig, deretter muntlig svar om at dette måtte de sjekke med de kabinansatte.

Utreisen den 3. august gikk fint. Klagerne fikk den assistansen de hadde bestilt til og fra flysetet, og de ble noe motvillig trillet fra setet til toalettet om bord. Kabinpersonalet sa etterpå at de ville skrive en rapport om hendelsen. Klagerne stiller seg undrende til denne uttalelsen. Det eneste kabinpersonalet måtte gjøre var å trille rullestolen, de var ikke på noe tidspunkt i fysisk kontakt med klagerne. Klagerne er selv i stand til å løfte seg fra flysetet til rullestol og fra rullestol til toalettsete. Klagerne har problemer med å gå, men klarer seg ellers fint på egen hånd.

På returen den 10. august opplevde klagerne en svært krenkende oppførsel fra flyselskapets personale. Mens klagerne ventet på å bli hjulpet om bord på flyet, kom en av flyvertinnene bort og sa at de på denne flyvningen ikke kunne trille klagerne fra setet til toalettdøren. Hun spurte deretter hvorfor de ikke brukte bleier. Klagerne opplevde dette som svært nedverdiggende.

Når behovet for et besøk på toalettet meldte seg om bord på flyet, måtte den ene av klagerne kripe på fire i midtgangen bort til toalettet, og inn på toalettet. Hendelsen var ikke bare svært ydmykende, men også uhygienisk. Flyselskapet sår tvil om denne episoden da ingen av de andre passasjerene reagerte. Dette er uvesentlig da hendelsen ikke angikk de andre passasjerene.

Da klagerne ved ankomst Gardermoen ble hjulpet ut av flyet, overså kabinpersonalet dem fullstendig. Klagerne føler seg diskriminerte, og krever at flyselskapet blir konfrontert med hendelsen. Klagerne krever videre refusjon av sine flybilletter.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

Thomas Cook Airlines rutiner for WCHC passasjerer (passasjerer som er helt avhengig av rullestol og assistanse) er at de har med assistent om bord. Flyselskapet tillater normalt ikke at WCHC passasjerer reiser alene. Årsaken til dette er at de kabinansatte ikke er utdannet til, eller har tid til, å assistere passasjerer med redusert mobilitet om bord.

I denne saken ble det gjort et unntak. I henhold til EU forordning 1107/2006 ble klagerne før avreise bedt om å opplyse om sine spesielle behov. Klagerne bekreftet at de ikke behøvde assistanse om bord, og fikk tillatelse til å reise uten assistent. Klagerne aksepterte dermed at de greide seg selv om bord. Før avreise ble det for ordens skyld også sendt ut skriftlig informasjon om Thomas Cooks retningslinjer for WCHC passasjerer.

Det finnes rullestoler om bord som fungerer som hjelpemiddel for passasjerer med redusert mobilitet og deres assistenter, men det er altså passasjerens og assistentens eget ansvar å trille stolen til og fra toalettet.

Av hensyn til flysikkerheten i forbindelse med for eksempel evakuering av flyet, er det svært viktig at passasjerer med redusert mobilitet oppgir korrekt informasjon før avreise. Klagerne oppga i dette tilfellet at de ikke behøvde assistanse om bord, og oppga dermed uriktige opplysninger. Dersom klagerne ikke greide å gå på egen hånd til toalettet, ville de heller ikke greid å gå til nærmeste nødutgang.

I forbindelse med den konkrete flyturen kan det opplyses at klagerne var plassert i umiddelbar nærhet til toalettfasilitetene, at besetningen under flyturen ikke ble anmodet om å yte bistand til toalettet, at besetningen ikke har merket at klageren ved egen kraft har beveget seg til toalettet, herunder krabbet på gulvet, at selskapet ikke er kjent med at andre passasjerer har iaktatt og rapportert at klageren har vært utsatt for en usedvanlig eller krenkende opplevelse, at kabinsjefen på flyturen avviser at flyets personale har opptrådt uriktig. Klagerne hadde ikke med reiseledsager og var således kjent med at det ikke kunne ytes løfteassistanse, bæreassistanse eller assistanse på toalettet.

Thomas Cook Airlines beklager at klagerne opplevde kabinpersonalet som uhøflige, men kan ikke se at selskapet har overtrådt EU forordning 1107/2006, eller krenket klagerens rettigheter.

Det foreligger motstridende opplysninger fra de involverte i saken. Thomas Cook Airlines finner det rimelig og nødvendig at det foretas vitneavhør under ansvar slik at faktum kan bli tilstrekkelig avklart før saken avgjøres.

Det er danske myndigheter som er kompetent myndighet til å behandle det foreliggende EU rettslige spørsmål. Trafikstyrelsen har avgitt uttalelse i saken der klager ikke er gitt medhold.

Saken bør avvises av Transportklagenemnda - fly pga. bevisueneighet og manglende påtalekompetanse og bør på klagers initiativ henvises til domstolsbehandling.

Det vises for øvrig til Thomas Cook Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Klagen gjelder påstått brudd på EU forordning 1107/2006 om funksjonshemmede og bevegelseshemmedes rettigheter når de reiser med fly. Den aktuelle flyreise gjelder reise Gardermoen - Gran Canaria tur/retur. Klagerne er ikke kommet til enighet med Thomas Cook Airlines. Det følger av Transportklagenemndforskriften §1-4, jf. forordningen artikkel 15, jf. artikkel 14 at Transportklagenemnda - fly er rett klagemyndighet.

Trafikstyrelsen i Danmark har i e-post av 22. mars 2012 gitt en uttalelse om forståelsen av regelverket som kommer til anvendelse i klagesaken. Trafikstyrelsen anmoder samtidig Thomas Cook Airlines om å uttale seg til den norske Flyklagenemnden. Transportklagenemnda - fly er enige i Trafikstyrelsens uttalelse, og kan ikke se at uttalelsen gir grunnlag for å avvise nemndsbehandling i Norge.

Bevegelseshemmede har samme rett til å reise med fly som andre personer. Flyselskapet kan ikke nekte en bevegelseshemmet å fly med mindre det er nødvendig av sikkerhetsmessige grunner eller hvis flyets størrelse eller adgangsforhold gjør det fysisk umulig å ta med den bevegelseshemmede person om bord eller befordre vedkommende, jf. EU forordning 1107/2006 artikkel 3 og 4.

Det fremkommer av forordningen artikkel 10, jf. vedlegg II at flyselskapet ved behov plikter å hjelpe passasjeren til toalettet. (Assistance in moving to toilet facilities if required.) Etter nemndas vurdering plikter ikke flyselskapet å løfte passasjeren eller yte assistanse i forbindelse med bruk av toalettet. Dersom passasjeren har slike behov, må passasjeren ha med en ledsager. Dersom flyet har egnet rullestol om bord, må man etter nemndas vurdering kunne forvente at flyets personale er behjelpelig med å skyve denne frem til toalettet etter at passasjeren ved egen hjelp har kommet seg opp i rullestolen.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne var avhengige av en ledsager eller ikke. Det står videre påstand mot påstand om klagerne ba om hjelp, og det står påstand mot påstand om personalets håndtering av situasjonen og forespørselen.

Nemnda har ved vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlige forklaringer, noe nemnda ikke har anledning til å motta. Flertallet finner derfor at den konkrete klage må bli å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2.

Mindretallet, representant for Norges Handikapforbund og Forbrukerrådet, er av en annen oppfatning. Mindretallet finner det mest sannsynlig at flyselskapet ikke har oppfylt sin plikt til å yte klagerne den assistanse som pålagt i EU forordning 1107/2006 artikkel 10. Det vises til at klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløp både før og under reisen. Klagerne var klar over begrensningene i hvilke assistanse de kunne forvente å få, da de uttaler at de kun var avhengig av at rullestol ble stilt til disposisjon og at kabinansatte kunne bistå med å trille stolen fra flysete frem til toalettdøren. Korrespondanse mellom klagerne og Ving i forkant av

reisen, dokumenterer hvilke behov klagerne hadde og hva som de kunne forvente å få av assistanse. Det har formodningen i mot seg at klagerne skulle ta sjansen på å reise uten ledsager, dersom de hadde behov for assistanse ut over det de ble forespeilet. Mindretallet er derfor av den oppfatning at flyselskapet ikke har tilbudt den assistanse som de er pålagt å yte etter forordningens artikkel 10.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Klagen avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Irene Skjørtvet, Norges Handikapforbund, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.