



Likestillings- og
diskrimineringsombudet

NOTAT

Til:

Fra:
Anne Kirsti Lunde

Vår ref.
10/1316-10/SF-470, SF-551//AKL

Dato:
25.01.2011

Anonymisert uttalelse - Norwegians vilkår om at rullestolbrukere må ha med ledsager

OMBUDETS UTTALELSE

Sakens bakgrunn

NN ringte den 19. juli 2010 til Norwegian for å bestille reise fra Stavanger til Dubrovnik. Han ble nektet å reise med den ønskede flygningen av Norwegian, fordi han er rullestolbruker, og reisen varer i mer enn to timer.

Norwegian Air Shuttle ASA (Norwegian) har vilkår om at bevegelseshemmede som har behov for assistanse, herunder hjelp til å ta seg til nødutgangen ved en eventuell evakuering, må ha med en ledsager på reisen. Slik ombudet forstår det, gjelder dette nå uavhengig av flyreisens varighet. Det må betales full pris for ledsagerens billett.

Partenes syn på saken

NN opplyser at han, etter å ha bestilt billetten, ble kontaktet av en kundebehandler som opplyste at han ikke kunne reise alene på denne flyturen i og med at den hadde en varighet over to timer. Norwegian begrunnet dette både i hensynet til at besetningen om bord ikke kunne bistå med toalettbesøk eller med mat, samt hensynet til sikkerhet. Han fikk også opplyst at det ikke var noen i Kroatia som kunne hjelpe ham ut av flyet, og at de ikke hadde det nødvendige utstyret på denne flyplassen.

NN opplyser at han ikke har behov for hjelp under reisen, og at han opplevde dette som provoserende.

Norwegian viser i sin redegjørelse til at de ønsker å imøtekomme passasjerenes behov. De må imidlertid først og fremst ivareta sikkerheten, og de håndhever sine rutiner i henhold til gjeldende lovgivning. Luftfartstilsynet har retningslinjer om hvordan funksjonshemmede passasjerer skal håndteres. Norwegian følger disse retningslinjene samt EU-forordning 1107/2006 vedrørende handikappedes og bevegelseshemmedes rettigheter når de reiser med fly.

Norwegian opplyser videre at personer med nedsatt funksjonsevne kan reise på alle typer billetter. Av sikkerhetsmessige årsaker har de satt et tak på fire reisende med redusert mobilitet per aktiv kabinansatt. Eksisterende vilkår vedrørende ledsager er tatt opp til ny vurdering. Norwegian viser til at følgende tekst er lagt ut på deres nettside:

”Rullestolbrukere som trenger hjelp med å bli båret om bord i flyet må ha med seg en ledsager. Dersom du mener du er i stand til å reise uten ledsager, selv om du behøver bærehjelp inn og ut av flyet, ta kontakt med vårt kundesenter. Norwegian informerer om at våre kabinansatte ikke har anledning til å assistere deg inne på toalettet. De har dessverre ikke kapasitet til å hjelpe til med bespising, men kan hjelpe med enkle forberedelser som åpning av sandwichpakker og lignende.”

Norwegian anfører videre at det de krever, er at en ansvarlig voksen er med bevegelseshemmede som ledsager når det er åpenbart at vedkommende må ha hjelp under flyturen. Ved endringen som nå er innført, kan bevegelseshemmede fly alene dersom de ikke har behov for assistanse under flyturen. Norwegian opplyser at de tar bort den tidligere gjeldende tidsbegrensningen på to timer, og åpner for en individuell vurdering av behovet for ledsager for den enkelte rullestolbruker.

Når det gjelder opplysningen NN skal ha fått om manglende assistanse og utstyr på flyplassen i Kroatia, skriver Norwegian at dette ikke er riktig, og de beklager at en ansatt ved kundesenteret har gitt uriktig informasjon til NN.

Rettslig grunnlag

Ombudet kan gi uttalelse om et forhold er i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven eller ikke, jf. diskrimineringsombudsloven § 3 tredje ledd, jf. § 1 annet ledd nr. 3.

Direkte og indirekte diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne er forbudt, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 første ledd.

Med direkte diskriminering menes at en handling eller unnlattelse har som formål eller virkning at personer på grunn av nedsatt funksjonsevne blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon.

Forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og som ikke er uforholdsmessig inngripende overfor den eller dem som forskjellsbehandles, anses ikke som diskriminering etter loven her.

Dersom det foreligger omstendigheter som gir grunn til å tro at det har skjedd diskriminering, skal det legges til grunn at diskriminering har funnet sted, hvis ikke den som er ansvarlig for *handlingen, unnlatelsen eller ytringen* sannsynliggjør at det likevel ikke har skjedd diskriminering, jf. diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 13.

Ombudets vurdering

Ombudet skal ta stilling til om Norwegian handler i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 ved at de stiller krav om at bevegelseshemmede må ha med ledsager på flyreiser.

Det første spørsmålet ombudet må ta stilling til er om rullestolbrukere stilles i en dårligere stilling enn andre som skal reise med Norwegian.

Norwegian opplyser i sin redegjørelse for ombudet at bevegelseshemmede nå kan reise alene dersom de ikke har behov for assistanse under flyturen. Det åpnes for en individuell vurdering av behovet for ledsager for den enkelte rullestolbruker.

Ombudet ser imidlertid at følgende vilkår fremgår av Norwegians nettsider:

”Passasjerer med redusert mobilitet(PRM):

Vi krever at en voksen over 16 år reiser med bevegelseshemmede som ledsager når vedkommende har behov for assistanse ombord. Norwegian krever 1 ledsager pr passasjer og dette omfatter alle som ikke kan løsne setebeltet uten hjelp, holde seg oppreist, forlate setet og komme seg til nødutgangen uten hjelp samt finne og sette på en redningsvest. Ledsageren må betale gjeldende pris på bestillingstidspunktet.

Alle passasjerer må klare seg selv med hensyn til alle kategoriene nedenfor. Hvis ikke må vedkommende reise sammen med en ledsager som er 16 år eller over, og som er i stand til å gi den nødvendige assistansen.

- Passasjerer må være i stand til å bruke toalettfasilitetene uten hjelp.
- Passasjerer må være i stand til å spise uten hjelp.
- Passasjerer må være i stand til å administrere sine egne medisiner og medisinske prosedyrer uten hjelp.
- Passasjerer må være i stand til å ta seg til nødutgangen ved en eventuell evakuering.

Bevegelseshemmede passasjerer som mener at de oppfyller disse kravene, og er i stand til å reise uten ledsager, ta kontakt med vårt kundesenter.”

Det fremgår altså av nettsidene til Norwegian at det stilles vilkår om at bevegelseshemmede blant annet selv må kunne ta seg til nødutgangen for å kunne reise med Norwegian uten ledsager. Ombudet legger til grunn at mange rullestolbrukere og andre personer med nedsatt funksjonsevne ikke vil ha anledning til å reise uten ledsager.

Vilkåret om at bevegelseshemmede ikke kan reise uten ledsager innebærer økte økonomiske kostnader ved at det må betales en ekstra billett for ledsageren. Vilkåret kan også innebære en begrensning med hensyn til på hvilke tidspunkter man kan reise, da man må ha en ledsager tilgjengelig og det må være ledig plass på flyet til både den reisende og ledsageren. Vilkåret står dessuten i kontrast til grunntanken om individers selvstendighet og uavhengighet, som er blant de underliggende formålene med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Ombudet konkluderer derfor med at Norwegians vilkår om at bevegelseshemmede må ha med ledsager på flyreiser stiller personer med nedsatt funksjonsevne i en dårligere stilling enn andre.

Det neste spørsmålet ombudet må ta stilling til er dermed om forskjellsbehandlingen er nødvendig for å oppnå et saklig formål, og om vilkåret er uforholdsmessig inngripende overfor den som forskjellsbehandles.

Norwegian anfører at den påklagede praksisen er begrunnet i hensynet til sikkerhet. Hensynet til helse og sikkerhet er etter forarbeidene til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven en typisk saklig grunn til å kunne forskjellsbehandling, jf. Ot.prp. nr. 44 (2007-2008) punkt 9.7.7 side 107.

Siden det er stor risiko knyttet til flytrafikken, må det slik ombudet ser det, være en betydelig adgang til å vektlegge hensynet til sikkerhet. Ombudet kan vanskelig overprøve Norwegians vurdering av hva som er nødvendig av hensyn til sikkerheten.

Det er likevel slik at Norwegian har plikt til å tilby assistanse for reisende med funksjonsnedsettelse etter forskrift 2008-01-28 nr. 69 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport (assistanseforskriften) og EU-forordning 1107/2006 om handikappede og bevegelseshemmedes rettigheter når de reiser med fly.

Det er derfor både et spørsmål hvilke konkrete forpliktelser til assistanse som følger av dette regelverket, og om en etterlevelse av dette medfører at kravet som ledsager ikke lenger er nødvendig for å ivareta hensynet til sikkerheten.

Dersom den assistansen Norwegian plikter å tilby etter dette regelverket medfører at hensynet til sikkerhet ikke lenger gjør seg gjeldende, vil det slik ombudet ser det tale for at Norwegians vilkår om at rullestolbrukere må ha med ledsager ikke er saklig begrunnet og dermed innebære en direkte diskriminering i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4.

Ombudet håndhever imidlertid verken assistanseforskriften eller EU-forordning 1107/2006. Dette regelverket håndheves av Luftfartstilsynet. Ombudet er kjent med at Luftfartstilsynet har Norwegians krav om at rullestolbrukere må ha med ledsager til behandling. Etter ombudets vurdering er det Luftfartstilsynet, som tilsynsmyndighet for luftfarten, som har forutsetninger for og myndighet til å vurdere hva som er nødvendig av hensyn til sikkerhet, og om kravene etter assistanseforskriften og EU-forordningen er oppfylt, og dermed eventuelt kan bruke sine sanksjonsmuligheter når det gjelder de spørsmål som reises i denne saken.

Konklusjon

Norwegian handler ikke i strid med diskriminerings- og tilgjengelighetsloven § 4 ved at de har vilkår om at bevegelseshemmede må ha med ledsager på flyreiser.

Oslo, 24. januar 2011

Sunniva Ørstavik
likestillings- og diskrimineringsombud