

**Frågor för skriftligt besvarande E-010192/2011
till kommissionen**
Artikel 117 i arbetsordningen
Sergej Kozlík (ALDE)

Angående: Ett flygbolags tillvägagångssätt

En flygresenär lämnade den 17 augusti 2010 in ett klagomål till flygbolaget Air Berlin, eftersom bolagets anställda inte lät flygresenären gå ombord på planet på flygplatsen i Baden-Baden. Flygbolaget Air Berlin avslag klagomålet. Därför skickade flygresenären den 29 september 2010 en begäran om att saken skulle utredas till Luftfahrt-Bundesamt (LBA) i Förbundsrepubliken Tyskland. Hittills, det vill säga efter mer än ett år, har hon trots påminnelser inte fått reda på resultatet av utredningen.

Kortfattad beskrivning av händelserna ur brevet till Luftfahrt-Bundesamt (LBA):

Den 7 augusti 2010 flög kunden från Wien till Karlsruhe/Baden-Baden med flygbolaget Air Berlin. Hon reste utan problem med en handledsskena av plast.

På återresan den 15 augusti 2010 fick hon inte gå ombord på planet från samma flygbolag Air Berlin från Karlsruhe/Baden-Baden till Wien (bokningsnummer 11324138/1, kundnummer 4251689). Vid påstigningen fick hon besked om att det är förbjudet att resa om frakturen är fixerad med en skena som inte går att ta av. Kunden föreslog att hon som läkare själv skulle ta av sig skenan. Hon fick till svar att hon kanske ljuger och sannolikt inte alls är läkare. Därefter bar de inom tio minuter ut hennes bagage från flygplanet. Hon eskorterades till ingångshallen av polis. Kunden var tvungen att återvända till Strasbourg, köpa en ny biljett och resa med tåg till Wien. Måndagen den 16 augusti 2010 kunde hon inte gå till sitt arbete som praktiserande läkare.

Hon lämnade in ett klagomål till Air Berlins kundtjänst och fick svar den 25 augusti 2010. Enligt svaret hade personalen rätt att inte låta henne gå ombord på flygplanet, eftersom kunden inte hade bevis på att frakturen var äldre än sju dagar.

Kunden känner sig felaktigt behandlad, då ingen upplyste henne om att frakturen måste vara äldre än sju dagar och ingen heller begärde bevis eller intyg. Flygbolaget visste dock att kunden hade rest med samma fraktur åtta dagar tidigare. Dessutom hade hon med sig ett USB-minne med den senaste röntgenbilden och kunde även ringa sina läkare, som skulle ha kunnat bekräfta hennes hälsotillstånd och skadans varaktighet. Mot denna bakgrund undrar jag följande:

Var flygbolaget Air Berlins tillvägagångssätt berättigat? Har kunden andra rättigheter eller möjlighet till kompensation som hon inte upplystes om? Kan kommissionen vidta några åtgärder i denna fråga?