

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

09.07.2013

### Saksnummer

070/13F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av nye billetter som følge av nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Alta til Poznan den 6. juli 2012, og retur fra Köln til Alta via Oslo den 15. august 2012. Klager reiste med sin hund som ble fraktet i bur i lasterommet, og reisen ble gjennomført uten problem.

På Köln Lufthavn ble klager nektet ombordstigning grunnet reise med hund. Klager fikk oppgitt forskjellige årsaker, bl.a. at man ikke kan reise med hund fra Tyskland til Norge. Senere fikk klager beskjed per telefon om at hunden var for stor for buret. Klager stiller seg undrende til at Norwegian kunne se dette gjennom telefonen. Det var ingen som kom for å sjekke klagers hund og størrelsen på buret.

Etter svært mye frem og tilbake måtte klager kjøpe ny billett med et annet flyselskap. Det ble en stor påkjenning for både henne og hunden.

Klager krever refusjon av nye flybilletter fra Köln til Alta.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager fikk ikke sjekket inn på DY1129 da bur til hund var av for liten størrelse.

På Norwegians hjemmeside står følgende:

Du må selv sørge for å ha et IATA-godkjent bur/kennel (hard emballasje), stålbur tillates ikke. Buret må være laget i et solid materiale, og dessuten være vanntett og rent. Buret må være så stort at dyret kan stå oppreist, snu seg og ligge i en naturlig posisjon.

Norwegian er ansvarlig for at dyr blir transportert på en forsvarlig måte. Det er opp selskapets agenter på hver flyplass å vurdere om buret er stort nok i henhold til IATAs retningslinjer.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Klager har forklart at hunden først ble avvist med den begrunnelse at det ikke var lov å ha med hunder, deretter fikk hun beskjed om at buret var for stort, for endelig å få beskjed om at buret var for lite. Klager har oppgitt type bur og størrelse, samt hundens størrelse og vekt. Hun har også opplyst at det er en klaring på 7 cm til taket i buret når hunden står oppreist.

Norwegian har ikke kommentert klagers anførsler ut over å henvise til at buret ikke er IATA-godkjent.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager hadde med et godkjent bur som passet til hunden, og at hun således ble uberettiget avvist av Norwegian. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye flybilletter.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til nye flybilletter. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*