

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett (2 519 NOK). Klager ble nektet ombordstigning med katt i bur grunnet sikkerhetsmessige årsaker.

Dato

19.08.2022

Saksnummer

2022-00411

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian Air Shuttle fra Gardermoen til Værnes 2. januar 2022. Klager skulle reise med sin katt, og hadde i den forbindelse betalt ekstra for frakt av katt ombord i kabinen.

Ved avreise ble klager nektet ombordstigning da flyselskapets personell mente at buret klager benyttet seg av ikke oppfylte vilkårene for frakt av katt ombord i kabinen.

Klager har merket seg flyselskapets tilsvaer og poengterer at Norwegian i dette tilfellet har lagt ved krav til buret på engelsk, mens på hjemmesiden er reglene på norsk. Videre understreker klager at hun har reist med det samme buret gjentatte ganger hos Norwegian, og hadde derfor en klar berettiget forventning om å kunne få reise den dagen også. At flyselskapet ønsker å endre praksis i etterkant er noe de må bære kostnadene for.

Klager møtte på flyplassen i god tro avreisedagen, men endte opp med å måtte kjøpe nytt bur. Til tross for at klager kjøpte nytt bur ble hun nektet ombordstigning, og måtte kjøpe ny og dyrere flybillett.

Det er Norwegians feil at klager ikke fikk reist med opprinnelig planlagt flyvning, og derfor er det urimelig at klager skal betale mer penger for en tjeneste som skyldes feil på selskapets side.

Klager fastholder krav om tilbakebetaling på kroner 2 519, men aksepterer fradrag på kroner 550, slik at tilbakebetalingskravet blir på kroner 1 969.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Air Shuttle viser til anmodning om tilsvar vedrørende flyvning DY752 med avgang 2. januar 2021 fra Oslo (OSL) til Trondheim (TRD) for 1 passasjer i booking LB4WQE.

Norwegian kan se at klager i booking LB4WQE har betalt for katt i bur, ble nektet ombordstigning med katt i bur og fikk refundert beløpet på NOK 550. Flyselskapet viser til vedlagt bekreftelse på refusjon.

Klager ble nektet ombordstigning med katt i bur grunnet sikkerhetsmessige årsaker. Norwegians personale er ansvarlig for å sikre at kjæledyr blir transportert forsvarlig og i henhold til flyselskapets sikkerhetsprosedyrer.

Det følger av flyselskapets regler for frakt av dyr i bur:

3.8.4.4 Container/Bag Requirements

Container/bags designed for transportation of animals are accepted provided the following is adhered to:

- They must be leak proof
- Not more than 8 kg total weight of container/bag and animal
- Maximum measurement 43 × 31 × 20 cm
- The size of the container/bag must be sufficient for the animal
- The container/bag must fit under the seat

Measurements apply to hard sided containers. Sherpa Bags or similar made of flexible materials are recommended. Such bags will be accepted provided it can be compressed to fall within the measurements stated, and the animal can fit comfortably in the bag for the duration of the flight.

I dette tilfellet var buret ikke innenfor flyselskapets sikkerhetsstandarder og klager ble derfor nektet ombordstigning.

Norwegian Air Shuttle kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgift til ny flybillett i forbindelse med nektet ombordstigning grunnet frakt av katt i ikke-godkjent bur.

Norwegian har i sine vilkår fastsatt bestemte regler for frakt av dyr ombord i kabinen. Buret må være spesiallaget for transport av dyr og kan maksimalt være 43 × 31 × 20 cm. Dyr og bur kan maksimalt veie 8 kg til sammen. Buret må være sikkert for lekkasje og dyret må kunne oppholde seg i en naturlig stilling inne i buret.

Nemnda mener at flyselskapet har bevisbyrden for å vise at det var grunnlag for å nekte klager ombordstigning. Nemnda kan ikke se at det er gjort i denne saken. Norwegian har opplyst at klager ble nektet ombordstigning med katt i bur grunnet sikkerhetsmessige årsaker, uten at dette er ytterligere forklart eller dokumentert. Klager har på sin side fremlagt bilde av buret som katten reiste i. Etter nemndas vurdering er det ikke klart hvilke av flyselskapets sikkerhetsprosedyrer et slikt bur vil stride mot. Nemnda legger derfor til grunn at klager urettmessig ble nektet ombordstigning på sin opprinnelige flight. Hun ble dermed påført unødvendige kostnader til kjøp av nytt bur.

Nemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgift til ny billett med fratrekk for allerede refundert tillegg for dyr ombord i kabin til NOK 550, samt den unødvendige kostnaden til kjøp av nytt bur. Norwegian har ikke anført at det skal gjøres fradrag i en eventuell erstatning for kjøp av nytt kattebur på grunnlag av berikelsesbetraktninger. Nemnda finner derfor ikke grunn til å vurdere dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgift til nye flybilletter og kattebur.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Edvin Gagnes (Flyr)