

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av nektet ombordstigning

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04397

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4804 fra Split til Oslo og videre med SK269 fra Oslo til Bergen den 19. september 2019. Klager skulle reise med sin hund i et hundebur han hadde benyttet på mange reiser tidligere uten problemer. Hunden skulle transporteres i lasterommet, men noen fant ut at buret ikke var tilfredsstillende og klager ble derfor nektet ombordstigning da det var klart for ombordstigning ved gaten. Dette var fjerde gang hund og bur skulle sendes fra Split flyplass, og klager har aldri før fått noen bemerkning på burets størrelse. Hunden er en Shiba Inu på 11 kg med mankehøyde 38 cm og transportburet ble kjøpt etter råd fra oppdretter og foreningen Shiba Inu Norway. Buret er 68 cm langt, 45 cm bredt og 52 cm høyt. Klager mener det ikke kan være slik at man er uten rettigheter når man reiser med kjæledyr og at en enkeltpersons forgodtbefinnende skal avgjøre om man kommer med flyet.

Som følge av dette måtte klager bestille ny flybillett, leie bil i ytterligere to dager, kjøpe nytt transportbur med anbefalt størrelse til dalmatiner, ta ferge tilbake til sin leilighet på øya Brac og avvente svar på om han kunne ta med hunden på neste flyvning. Dette medførte stress og usikkerhet både for klager og hunden som nå måtte fraktes i et altfor stort bur. Klager kom hjem to dager forsinket den 21. september.

Klager krever utgiftene til nytt transportbur (589 kuna), fergebilletter (374 kuna), leiebil (463 kuna), bensin (148 kuna) og ny flybillett (3216 kroner) erstattet. I tillegg krever han standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro for forsinket hjemkomst.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise den 19. september 2019 med SK4804 og SK269 fra Split til Bergen via Oslo. I klagers bestilling var det lagt inn at klager skulle ha med seg hund i lasterommet. Ved innsjekk ble klager avvist av personalet på flyplassen fordi buret til

klagers hund var for lite. Samme dag rapporterte Check-in Supervisor på flyplassen i Split hendelsen til SAS Ground Handling. SAS viser til rapport med bilder fremlagt for nemnda. Det er myndighetene i Kroatia som er handling agent for alle flyselskap på flyplassen i Split.

Buret hunden reiser i skal være stort nok til at hunden kan stå oppreist, snu seg og legge seg i en behagelig stilling. I henhold til Check-in Supervisor tilfredsstilte ikke buret i dette tilfellet disse kravene. Det vises til Informasjon på SAS' nettsider om kjæledyr i lasterommet.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å sjekke inn sin hund med medbrakt bur, da SAS' personale mente at buret var for lite. Klager måtte kjøpe nytt bur, han mistet sin flyvning, pådro seg diverse utgifter og fikk først reist to dager senere.

SAS har opplyst at i henhold til selskapets regler og vilkår skal buret være stort nok til at hunden kan stå oppreist og snu seg, og at buret i dette tilfellet ble vurdert som for lite av flyselskapets representant.

Nemnda viser til klagers opplysninger om at dette var fjerde gang hund og bur skulle sendes fra Split flyplass, og at klager har aldri før har fått noen bemerkning om burets størrelse. Hunden er en forholdsvis liten, en Shiba Inu på 11 kg med mankehøyde 38 cm, og transportburet ble kjøpt etter råd fra oppdretter og foreningen Shiba Inu Norway. Buret er 68 cm langt, 45 cm bredt og 52 cm høyt noe som gjør at hunden både kunne stå oppreist og snu seg i buret, slik at det oppfyller SAS' krav.

Nemnda kan ikke se at SAS har sannsynliggjort at buret var for lite og må derfor dekke klagers økonomiske tap som følge av feilvurderingen. I tillegg har klager etter flertallets syn - leder, forbrukerrepresentantene og en bransjerepresentant - krav på standarderstatning med 400 euro grunn av forsinkelsen. Standarderstatningen skal dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

I tillegg til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro for forsinket hjemkomst, krever klager utgiftene til nytt transportbur (589 kuna), fergebilletter (374 kuna), leiebil (463 kuna), bensin (148 kuna) og ny flybillett (3216 kroner) erstattet. Nemnda legger til grunn dagens kurs hvorefter 1 kuna er lik 1,45 kroner. Kravet er da 2282,30 kr med tillegg av 3216 kr for ny flybillett, tilsammen kr 5498,30.

I henhold til Forordning 261/2004 artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast nemndspraksis at dette gjøres. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen,

forutsatt at vilkårene for dette er oppfylt. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen som i dette tilfellet, kommer denne til fradrag.

Flyselskapet skal ikke betale mer enn full erstatning.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS betaler til klager NOK 5498,30.

Mindretallet – bransjerepresentant Bjørn Olav G. Larsen – mener at klager ikke har krav på standarderstatning. Det fremkommer ikke i dokumentasjonen at klager selv har blitt nektet å reise, men at han ikke kunne ta med seg hunden i det medbrakte buret. Selv om dette nok rent faktisk vil oppleves som en nektet ombordstigning for klager, kan det ikke rettslig sidestilles med passasjerer som blir nektet ombordstigning mot sin vilje.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler til klager NOK 5498,30.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)