

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter. Hundebur nektet om bord.

Dato

25.09.2019

Saksnummer

2019-00172

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY376 fra Oslo til Tromsø 8. juli 2018 kl. 13.40. Klagers hund skulle være med på reisen, og hundens reise ble bestilt i Norwegians skranke på Oslo lufthavn 21. juni. Det eneste klager fikk beskjed om var at buret måtte være stort nok i henhold til hundens størrelse. Ingen andre krav til buret ble omtalt av Norwegians personale.

Ved innsjekking på avreisedagen fikk klager beskjed om at buret måtte være laget av plast, og ble henvist til SAS for å kjøpe nytt bur. Da klager kom tilbake til Norwegians skranke var fristen for innsjekking (én time før avgang) gått ut, og de reisende ble avvist. Klager måtte kjøpe nye billetter med SAS til kroner 8 186, og har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av disse billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers hundebur ble ikke godkjent for reise med DY376 fra Oslo til Tromsø 8. juli 2018. Hund og bur ble avvist ved innsjekking. Klager fikk ikke reise, og kjøpte nye billetter med SAS.

Slike vurderinger blir gjort at Norwegians personale ved innsjekking, og personalet vurderte det slik at buret var for lite i henhold til Norwegians regler. Buret må være stort nok til at hunden kan stå oppreist og snu seg. Norwegian er ansvarlige for å sørge for at dyret blir transportert på forsvarlig måte, og det derfor opp til selskapets agenter på flyplassen å vurdere om buret er forsvarlig i henhold til IATAs retningslinjer. Kravene for bur for transport av dyr er til for dyrenes egen sikkerhet, og i dette tilfellet ble det vurdert slik at buret ikke var stort nok for å kunne transportere hunden.

Klager viser til at det ikke ble gitt korrekt informasjon om vilkår for reise med hund da de var i kontakt med en Norwegian-ansatt ved Oslo lufthavn for å legge til hund

på gjeldende bestilling. Norwegian kan imidlertid ikke se at klager har mottatt feil informasjon.

Det er passasjerenes eget ansvar å gjøre seg kjent med gjeldende regler og vilkår for reise med hund i lasterom. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerk

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)