

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ikke-økonomisk tap for traumatisert hund

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-02053

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D81041 fra Oslo lufthavn (OSL) til Roma (FCO) 7. juli 2017 kl. 18.00 sammen med sin familie og familiens hund. Hun hadde bestilt frakt av hunden i flyets lasterom. Hunden ble sjekket inn som spesialbagasje, og ble sendt cirka kl. 17.00.

Flyet landet cirka kl. 22. Da klager ventet på bagasjen og hunden, fikk hun en telefon fra Menzies Aviation ved Oslo lufthavn, som kunne informere om at hunden var blitt stående igjen på Gardermoen. Klager fikk ingen forklaring på hva som hadde skjedd. Hun holdt kontakten med Menzies, og hunden ankom flyplassen et døgn senere.

Hunden virket stresset og redd etter opplevelsen. Familiens hund var ikke vant til flyreiser, og hadde ikke fått tatt beroligende tabletter som utskrevet av hundens veterinær før flyvningen 8. juli. I etterkant har klager tatt hunden med til veterinær, hvor det viser seg at hunden har fått senskader, mest sannsynlig forårsaket av hendelsen. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine veterinærutgifter, samt krav om ikke-økonomisk erstatning (tort og svie).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers hund ble ikke lastet på flyet til Roma med D81041 7. juli 2017. Norwegian fikk beskjed om dette og sørget for at hunden ble tatt godt hånd om. Hunden ble kjørt til et hundehotell, og fraktet med flyvning til Roma påfølgende dag.

Klager mottok kroner 685 i refusjon av dokumenterte utgifter 21. juli. Klager tok kontakt etter dette, hvor hun fortalte at returen fra Roma gikk fint. Hun skrev også at hunden var i dårlig form etter hjemkomst, og at hun hadde oppsøkt veterinær.

Norwegian har refundert ytterligere kroner 5 179 i refusjon for klagers veterinærutgifter, men anser seg ikke forpliktet til å utbetale erstatning for tort og svie.

Nemnda bemerker

Klagers hund kom ved en feil ikke med Norwegians flyvning til Roma, og måtte fraktes ned dagen etter. Klager krever erstatning for ikke-økonomisk tap (tort og svie) for de belastninger som hennes hund og hele familien ble påført som følge av dette.

Norwegian har etter det opplyste dekket utgifter på totalt kroner 5 864 i utgifter til blant annet veterinær for diverse undersøkelser og behandling av hunden i etterkant.

Nemnda kan ikke se at det er tilstrekkelig grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap i dette tilfellet. Selv om opplevelsen var skremmende for både familien og hunden, mener nemnda at Norwegian har gitt familien en tilstrekkelig kompensasjon for feilen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)