

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Forsendelse av hund. Krav om refusjon av utgifter etter at hundeburet ikke ble godkjent.

### Dato

20.11.2010

### Saksnummer

41/10F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Forsendelse av hund. Krav om refusjon av utgifter etter at hundeburet ikke ble godkjent.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo - Kirkenes 20.09.09 med retur 28.09.09 sammen med sin kone og deres hund. I god tid før avreise tok klager kontakt med Norwegian og spurte om det var spesielle krav til transportbur for hund. Klager forklarte at han hadde et finer-bur som han hadde kjøpt av SAS for en del år siden. Klager fikk da beskjed om at det ikke var spesielle krav til bur, og at han kunne bruke det buret han hadde. Klager fant derfor frem buret med en gang og satte det frem slik at hunden skulle vende seg til det før reisen.

Klager var senere i kontakt med Norwegian for å forhøre seg om pakking av jaktvåpen og ammunisjon. Klager forhørte seg for sikkerhets skyld på nytt om krav til transportbur for hund, og fikk på nytt til svar at han kunne benytte sitt finer-bur.

På avreisedagen sjekket, de inn og ingen ved den vanlige innsjekkingsranken hadde noen kommentarer til buret som de hadde på bagasjetrallen. Da klager noe senere skulle levere inn buret som spesialbagasje, fikk han beskjed om at buret ikke kunne sendes da det ikke var IATA godkjent, men nytt bur kunne kjøpes hos SAS, men det lot seg ikke gjøre før avgang.

Da det ikke var mulig å booke om til annen avgang denne dagen, spurte klagerne om det var mulig å ta hunden med inn i kabinen. De fikk da beskjed om at det kun var blindehunder som fikk adgang til kabinen av hensyn til allergikere.

Det ble ingenting av turen. Klager fikk på stedet refundert sine utlegg for frakt av hund og våpen. Han krever i tillegg refundert billettutgifter, utgifter til parkering, utgifter til jaktkort og kjøring t/r Gardermoen, til sammen kr 5.495.

Norwegian hevder i brev av 11. mars til flynemnda at «buret så veldig hjemmelagd ut» og at «passasjeren selv sa at han hadde laget burdet for over 20 år siden». Dette utsagnet er direkte feil. Det klager opplyste var at han hadde kjøpt buret fra SAS for en del år siden, antagelig ca 20 år. Representanten fra Røros Flyservice AS argumenterte ikke med at buret var

hjemmelaget, ikke solid nok, eller at det var laget i finer. Men at det hadde buet overdel, og at det derved ikke kunne stables noe oppå buret, og at det ikke kunne være IATA godkjent.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Under Norwegians regler og vilkår for reise med hund i lasterom med Norwegian, står følgende:

«Alle reiser som inkluderer dyr må reserveres samtidig med billetten og minimum 48 timer før avgang. Dette kan kun gjøres hos vårt kontaktsenter på telefon 815 21 815 taste valg 2. Slik transport er begrenset til fire dyr per flyavgang, og disse kan kun lastes i separat IATA-godkjent bur/kennel, 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 rundt og ligge i en naturlig posisjon. Maksimum dimensjon på bur er 101x81x89cm.»

Norwegian har vært i kontakt med konsulenten som solgte reisen, og konsulenten hevder å ha informert om at buret må være IATA godkjent.

I brev til klager av 8. oktober 2009 opplyser Norwegian at «det er svært uvanlig å ha et hundebur i tre, og denne type bur faller ikke under godkjente IATA bur. En forespørsel om å få bruke denne bur, ville fått avslag, da dette ville være stikk i strid med våre regler og vilkår, som sier at buret må være av solid materiale».

I brev til nemnda av 11. mars 2010 opplyser Norwegian at det ble foretatt en vurdering av buret på flyplassen den 20. september 2009. Det ble der konkludert med at buret ikke var i solid nok stand til å kunne brukes til transport av dyr. Selv om denne type bur i utgangspunktet er IATA godkjent, må buret være i god stand, slik at det tåler transport med fly. «Norwegian anser ikke bur laget i tre som solid materiale, men vil følge IATA sine regler over hva som tillates ved forsendelse av bur med dyr, når Norwegian anser at buret ikke er av solid nok materiale til å tåle transport, og at det vil gå ut over sikkerheten på flygningen og sikkerheten til dyret som skal transporteres i det aktuelle buret.» Det heter videre av «Klager fikk godkjent hundebur laget av tre per telefon når han kontaktet vårt kundesenter. Disse kunne ikke vite at buret han refererte til, ikke var i god nok stand til forsendelse».

Det fremkommer av e-post av 11. mars 2010 fra Røros Flyservice til Norwegian at buret så veldig hjemmelagd ut, og at passasjerer selv sa at han hadde lagd dette for over 20 år siden. Representanten tok med både passasjerer og buret bort til Norwegians billettkontor, og det ble i samråd med teamleder tatt en felles avgjørelse om at et slikt type bur ikke var ok til transport av levende dyr i cargo.

For så vidt angår forespørselen om å ta hunden med inn i kabinen, anføres at hun over 8 kilo må sendes i lasterom. Unntak gjelder for førerhunder.

Norwegian mener de har opptrådt korrekt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Det står påstant mot påstand om hva som ble sagt om krav til hundebur ved bestilling av reisen. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at

Norwegian opplyste klager forut for reisen at han kunne benytte et hundebur i finer. Det synes mer tvilsomt om det ble opplyst at buret måtte være IATA godkjent.

Om dette eventuelt burde blitt opplyst, avhenger av hvilke spørsmål som ble stilt / hvorledes de ble stilt.

Det fremkommer av Norwegians regler om transport av hund at hund må transporteres i IATA godkjent bur, og at buret må være laget i et solid materiale. Det fremkommer videre bl.a. maksimum dimensjoner på buret. Reglene er lett tilgjengelig, og nemnda er av den oppfatning at den som reiser med hund må kunne forvente at det er spesielle regler for slik transport, og at det således er grunn til å undersøke hvilke konkrete regler som gjelder. Etter nemndas vurdering er klager bundet av disse reglene.

Det står påstand mot påstand om hundeburet var egnet til transport av hund. Det står også påstand mot påstand hvilken informasjon som ble gitt om buret på flyplassen.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

### **Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter finner Norwegians argumentasjon i saken forvirrende.**

Det synes som om Norwegian først anfører at bruk av et finerbur ikke vil falle inn under IATA reglene, jf brev av 8. oktober 2009. I brev av 11. mars 2010 modifiseres dette til at Norwegian ikke vil anse et bur av tre som solid materiale, men likevel vil forholde seg til IATAs regler. Argumentasjonen etterlater etter flertallets vurdering usikkerhet om hva som faktisk var begrunnelsen for avslaget; om buret var av tre eller om det ikke var solid nok. Norwegian synes så vidt flertallet forstår ikke å anføre at buret ikke var IATA godkjent. Dette er imidlertid uklart.

Den bevisvil som etter dette er oppstått som følge av Norwegians skiftende argumentasjon, må etter flertallets vurdering gå ut over Norwegian. Etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger finner flertallet ikke sannsynliggjort at buret ble avvist fordi det ikke var solid nok. Det synes mer sannsynlig at buret ble avvist fordi Norwegians personale feilaktig trodde at et finerbur ikke var lovlig eller at det ikke samsvarte med IATAs regler.

Flertallet er således av den oppfatning at klager / klagers hund ble uberettiget avvist. Norwegian bør etter flertallets vurdering dekke det tap klager gjennom dette ble påført. Klager har oppgitt et tap på kr 5.495. Norwegian har ikke bestridt tapets størrelse, og nemndas flertall anbefaler at Norwegian erstatter klager kr 5.495.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, finner det sannsynliggjort at buret ikke var tilstrekkelig solid til flytransport, og at dette var årsaken til at transporten ble nektet. Mindretallet viser til den vurdering som ble foretatt av Røros Flyservice og Norwegians billettkontor. Det er etter mindretallets vurdering ikke grunn til å trekke denne vurdering i tvil.**

På bakgrunn av flertallets syn traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers tap med kr 5.495.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*