

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med at assistansehund ble satt i karantene.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2018-04867

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

23. mars 2018 skulle klager reise med assistansehunden sin om bord på D82805 fra Oslo til London og videre med DI7013 fra London til New York 26. mars.

Klager anfører at det ikke var noe problem å ta med hunden på flyet under setet foran frem til London. På flyplassen i London ble imidlertid klager fratatt hunden sin, og den ble satt i karantene. Klager anfører at hun var forvirret og fikk panikkanfall, og samtidig forsøkte å forklare at Norwegian hadde latt henne gå om bord på flyet med hunden i Norge. Klager forklarte også at hun hadde ringt flyselskapet på forhånd og vist dem all medisinsk dokumentasjon før hun fikk gå om bord med hunden.

Klager anfører at Norwegian aldri skulle ha tillatt henne og hunden å fly fra Oslo til London. Klager anfører at Norwegian hadde ringt Gatwick på forhånd og sagt at det ikke var noe problem å ta med førerhund om bord på flyet.

I henhold til gjeldende regler i Storbritannia kan man ikke fly inn i landet med en terapihund - kun servicehunder er anerkjent etter britisk rett. Klager fikk beskjed om at hun måtte betale 800 pund for at hunden skulle bli satt fri, ellers ville britiske myndigheter ta hunden fra henne.

Klager ber om at Norwegian refunderer dette beløpet. I tillegg ber hun om at de betaler for flyvningen hun gikk glipp av som følge av hendelsen.

Klager krever totalt 16 888 kroner i refusjon som følge av hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte først en reise fra Gøteborg til London 25. mars 2018 med D82871 og en videreforbindelse fra London til New York. Klager ble i den forbindelse gjort

oppmerksom på at hunden ikke kunne medbringes som terapihund, da Norwegian kun godtar terapihunder på direkteflyvninger til USA.

Som det står på nettstedet til Norwegian, må kunden i visse tilfeller ringe til kundesenteret for å bestille reisen. Dette gjelder blant annet når man reiser med videreforbindelser (servicehunder godtas ikke på videreforbindelser via Storbritannia).

Klager bestilte så en ny reise fra Oslo til London. Det er blitt opplyst om at klager ikke fremviste hunden ved innsjekking. Siden det heller ikke var blitt opplyst på forhånd om at en hund ville bli medbragt, hadde ikke innsjekkingspersonalet grunn til å tro at klager reiste med en hund. Dette er grunnen til at ingen dokumentasjon ble sjekket. Siden all dokumentasjon skal sjekkes ved innsjekking, førte dette til at personalet ved ombordstigning tillot hunden å gå om bord.

For at en servicehund skal kunne tillates om bord på flyvninger til Storbritannia, må hunden være en godkjent servicehund. Passasjerer må kontakte Animal Reception Centre minst 48 timer før avgang via telefon eller på e-post for å påse at all dokumentasjon, deriblant vaksineopplysninger, er i orden. Animal Reception Centre vil deretter utstede et forhåndsgodkjenningsdokument.

Kan ikke passasjerer fremvise et slikt forhåndsgodkjenningsdokument ved innsjekking, vil ikke Norwegian kunne tillate servicehunden om bord.

Det vises til de generelle befordringsvilkårene til Norwegian angående servicehunder samt informasjon om reiser med terapi- og servicehunder på nettsidene til Norwegian.

Klager er selv ansvarlig for å lese seg opp på hva som gjelder av regler og vilkår for reise med hund. Dette gjelder for Norwegians vilkår for reise og lovbestemmelser i de forskjellige landene. Norwegian må følge de lover og regler som er fastsatt av landets myndigheter og kan ikke klandres for at det ikke ble medbrakt riktig dokumentasjon i dette tilfellet.

Selv om Norwegian forstår klagers frustrasjon, kan ikke flyselskapet refundere 16 8988 kroner, siden flyselskapet ikke er ansvarlig for disse utgiftene.

Nemnda bemerker

Hvorvidt klager fikk muntlig informasjon fra Norwegian om at det var uproblematisk å ha med seg en assistansehund ved mellomlanding i Gatwick eller ikke, er et bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Wenche Skeisvoll (SAS)