

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet problemer med sending av hund i bur.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-01215

### Tjenesteytere

SAS Cargo Norway AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London den 6. juni 2016 kl. 17:15 med SK811. Klager hadde på forhånd bestilt og betalt for hund i bur som skulle sendes på samme avgang. Klager kjøpte buret hos SAS på Gardermoen som skulle romme en engelsk setter på 12 kilo. Hundens pass og reisedokumenter ble plassert på buret ved innsjekk. Klager betalte langt over kroner 10 000 for å få sendt hunden til England.

Da klager og hunden ankom London var hundens pass og reisedokumenter blitt borte. Klager måtte betale for nytt pass og overnatting for hunden for 200 GBP. Det var en uholdbar situasjon for klager å ikke vite om hun fikk hunden med seg til sin hjemadresse i England. Videre var døren på hundeburet klager kjøpte ødelagt.

Klager fikk sin hund utlevert et døgn etter ankomst. Hun stiller seg svært kritisk til at dette kunne skje. Hele opplevelsen var en stor emosjonell belastning for klager, og også en belastning for valpen.

Klager måtte ta fri en dag fra jobb, og krever refusjon av tapt lønn, kroner 1 600 i lønn. Hun kan dessverre ikke dokumentere dette da hun hadde hjemmekontor. Videre krever hun refusjon av utgifter for kjøring til og fra Oxford, samt en kompensasjon for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS cargo følger internasjonale regler på at originale dokumenter skal sendes sammen med fraktbrevet, og at en kopi av disse skal festes på buret. SAS cargo har gjentatte ganger møtt det samme problemet på London Heathrow at originale dokumenter ikke

kommer frem. Rutinene har derfor blitt endret. F.o.m. 25. august 2016 skal alle originaler festes til buret, og en kopi stiftes på fraktbrevet.

SAS cargo gjorde det de skulle ved innsjekk på Gardermoen, og frem til hunden ble lastet ombord i flyet. SAS cargo sender daglig dyr til hele verden og har gode rutiner og vet hvordan de skal håndtere dyretransport. Det var ved ankomst London det ble oppdaget at dokumentene manglet.

SAS cargo har utbetalt kroner 2 594 for dokumenterte utgifter for nytt pass og overnatting for hunden, samt kroner 300 for kjøring til og fra Oxford. SAS cargo kan dessverre ikke erstatte tapt arbeidsfortjeneste da dette ikke er dokumentert. SAS cargo har tilbudt klager en ny dør på buret.

SAS cargo beklager det stresset denne hendelsen har påført klager og hennes valp, men selskapet kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav om ytterligere kompensasjon utover det som allerede er tilbudt.

Det vises for øvrig til SAS Cargos brev.

### **Nemnda bemerkar**

Etter det nemnda forstår ble avtalen om å frakte valpen og hundeburet inngått med SAS. Det er SAS som er fraktfører etter luftfartsloven, jf § 31. SAS Cargo Norway AS som er innklaget her, ser bare ut til å ha vært fraktførerens hjelper.

Nemnda har bare kompetanse til å behandle tvister i passasjerforhold, jf transportklagenemndforskriften § 1-3 første ledd, jf § 1-7 første ledd. Saken som klageren har reist mot SAS Cargo, faller utenfor nemndas kompetanse, og skal da avvises, jf § 6-2 bokstav a).

For at nemnda skal kunne behandle klagerens krav, må kravet i stedet først rettes mot fraktføreren SAS.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

### **Nemndas representantar**

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)