

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter etter nektet innsjekking med ledsagerhund.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-00036

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegian fra Oslo til Chania den 25. august og med retur den 15. september 2022. Hun hadde bestilt og betalt for "pet in cabin" begge veier. Billetten var kjøpt i april 2022. Klager hadde tidligere vært i kontakt med Norwegian på telefon og fått forklart at ledsagerhund, såkalt "service dog" ikke kunne bookes, men at hun skulle booke "pet i cabin" og forklare sin helsesituasjon ved innsjekking på flyplassen.

Da klager ankom flyplassen ca to timer før avgang og skulle sjekke inn, ble hun nektet innsjekk og fikk beskjed om at hunden var for stor til å være i kabinen. Klager viste til at Norwegian alltid aksepterer at hun reiser med hunden og at hun har en legeerklæring som viser at hun må ha en ledsagerhund, såkalt "emotional support dog" med på reise. Hun fikk til svar at ledsagerhunder ikke lenger aksepteres på noen av Norwegians flyvninger og at hunden ikke under noen vilkår ville aksepteres på flyvningen til Chania den dagen.

Klager ble henvist til å ta kontakt med Norwegians skranke på flyplassen. Da hun kom dit var de allerede informert om saken og ville ikke høre på klager. Hun forklarte igjen at hun hadde reist med hunden flere ganger tidligere på Norwegians flyvninger, men fikk da beskjed om at i så fall hadde det ble blitt gjort feil tidligere og at fortid var fortid. Klager spurte deretter om det var mulig å sende hunden i lasterommet og at hun kunne kjøpe et egnet bur til dette. Vedkommende i skranken var ikke hjelpsom og sa at klager da måtte betale for hunden en gang til siden allerede betalt beløp ikke kunne gjøres om. Klager kjøpte deretter et bur for kr 1400 på flyplassen og gikk tilbake til skranken for å betale fraktgebyret, men fikk da beskjed om at det var for sent da det kun var 5 minutter før innsjekkingen stengte. Klager ba om å få kjøpt billetten likevel siden innsjekkingen var rett bak der hun sto, men svaret var "nei" og at vedkommende "ikke ville hjelpe klager fordi hun var uhøflig".

Klager opplevde situasjonen som svært stressende og frustrerende siden hun ikke fikk noen hjelp. Dagen etter hendelsen kontaktet klager Norwegian på telefon og fikk til svar at ledsagerhunder var velkommen ombord og ble vist til Norwegians nettsider om dette. På nettsidene står følgende: " please note that if you are travelling with an emotional support dog, we require to notify us at the least 48 hours prior the departure.". Klager veide hunden sin og den veide 6,5 kg, med buret var totalvekten 7,9 kg.

I sin klage til Norwegian forklarte klager at det er stressende og ydmykende å alltid måtte forklare at hun på grunn av sin mentale tilstand må ha med ledsagerhund. Hun fremsatte krav om refusjon av billetten og en forklaring på hva hun skal gjøre neste gang hun skal fly med dem. I svaret fra Norwegian skrev de at "emotional support dogs" kun gjelder på flyvninger til/fra USA.

Klager kjøpte nye billetter til Chania via Athen hos et annet selskap og reiste med hunden i kabinen uten noe problem den 29. august 2022. Klager viser videre til at returreisen den 22. september ble foretatt med Norwegian og på flyplassen i Chania ble passene for klager og hunden sjekket, i tillegg til hundens vekt og størrelsen på buret. Ombordstigning og flyvningen hjem gikk uten problemer.

Klager føler seg svært dårlig behandlet av Norwegians personale på Oslo lufthavn. Hendelsen medførte at hun fikk færre dager med sin døende bestemor og familien på Kreta. Klager krever refusjon for den tapte billetten kr 5210, utgiftene til reisen tur/retur Oslo lufthavn kr 189 og nye flybilletter med Aegean Airlines 258 euro, samt erstatning for fem tapte dager på Kreta med sin familie, totalt minst kr 15000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra Oslo til Chania, inkludert i billetten var "Hund i kabin".

Klager ble aldri nektet ombordstigning og EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse i relasjon til kompensasjon og erstatning for andre utgifter.

Det er tillatt å reise med hund i kabin så lenge både hunden og buret tilfredsstiller våre vilkår for å reise med dyr i kabinen. Se fullstendige vilkår under:

«I kabinen

Vi godtar kun vesker og bur som er spesiallaget for transport av dyr. Vi anbefaler at du bruker en «Sherpa Bag» laget av fleksibelt stoff (fås kjøpt i de fleste dyrebutikker). Transportvesker må alltid oppfylle følgende krav:

- Buret må ikke være større enn 43 x 31 x 20 cm. Den kan være litt større hvis den er myk, men den må kunne presses sammen til denne størrelsen.
- Buret og kjæledyret/-dyrene må ikke veie mer enn 8 kilo tilsammen.
- Buret må være lekkasjesikkert.
- Kjæledyret ditt må kunne reise seg, snu seg og ligge i en naturlig stilling i buret.
- Kjæledyret må være i buret sitt under hele reisen.»

Det fremstår som at klager ved avreise fra Oslo ikke har hatt et bur som har tilfredsstilt vilkårene og at det var årsaken til at hunden ikke ble tillatt i kabinen. For å sende hunden med flyet i lasterommet stilles det egne krav til buret. Klager fikk tak i et bur, men det var for sent da dyr må sjekkes inn minimum 1 time før avreise.

På bakgrunn av det overnevnte mener Norwegian at klager selv er å bebreide for at hunden ikke fikk sjekke inn og at de derfor ikke er ansvarlig for utgifter i forbindelse med at klager ikke fikk reist på den opprinnelige avgangen.

Norwegian bemerker at «hund i kabin» er noe annet enn «emotional support dog» og det gjelder andre vilkår. Hovedforskjellen på «hund i kabin» og «emotional support dog» er at man må ha et bur til «hund i kabin» som oppfyller Norwegian sine vilkår som nevnt ovenfor.

Norwegian tilbyr ikke tjenesten «emotional support dog» lenger og dette var et tilbud som kun gjaldt på langdistanseflyvninger til USA. «Emotional support dog» var derfor en tjeneste som ikke ble tilbudt på kortdistanseflyvninger. Langdistanseoperasjonen ble avviklet januar 2021. Klager bestilte denne reisen 27. april 2022 og reisen fra Oslo til Chania er å anse som en kortdistanseflyvning.

Norwegian kan ikke imøtekomme kravet.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet ombordstigning med sin hund i medbrakt bur den 25. august 2022, da Norwegians personale ved innsjekking mente at hunden var for stor og at ledsagerhund ikke lenger var tillatt ombord. Klager pådro seg diverse utgifter og fikk først reist den 29. august.

Norwegian har opplyst at i henhold til selskapets regler og vilkår skal buret være stort nok til at hunden kan stå oppreist og snu seg, og at buret i dette tilfellet mest sannsynlig ble vurdert som for lite av flyselskapets representant.

Nemnda viser til klagers opplysninger om at hun ble avvist fordi hunden var for stor og at ordningen med såkalte «emotional support dogs» ikke lenger gjelder på Norwegians flyvninger. Klager hadde betalt for hund i kabinen ved kjøp av billetten.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at den fremlagte dokumentasjonen i saken sannsynliggjør at klager ikke oppfylte de formelle kravene til samlet vekt for hund og bur, og at den nektede ombordstigningen var berettiget. Det er samlet vekt for hund og bur som er det avgjørende.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at Norwegian ikke har sannsynliggjort at buret var for lite og at dette var årsaken til at klager ble nektet innsjekk da hun møtte opp på flyplassen. Klager har opplyst hva hunden veide og at hun reiste med Norwegian hjem igjen uten problemer i forhold til verken hunden eller burets størrelse. Det er ikke fremlagt mål og størrelse på buret og heller ikke noen rapport fra flyplassen om hendelsen som medførte at klager ble nektet å sjekke inn på Oslo lufthavn.

Mindretallet mener derfor at selskapet ikke har sannsynliggjort at det hadde rimelig grunn til å nekte klager ombordstigning, og at Norwegian derfor må dekke klagers økonomiske tap som følge av innsjekkingspersonalets vurdering og nektede ombordstigning. Ettersom flertallet mener at klager uansett ikke får medhold, så går mindretallet ikke inn på de nærmere påberopte erstatningspostene.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)