

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet å sjekke inn med hund i kabin.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0103/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim den 25. november 2014 kl. 15:40 med DY758. Klager skulle ha med en liten hund i bag i kabinen. Bagen var romslig og tett i bunn, og lokket var åpent. Det var en sponsorbag med firmalogo, ikke fra XXL som Norwegian hevder.

Da klager var vel om bord fikk hun beskjed om å forlate flyet da hundebagen ikke var godkjent. Det endte med at klager måtte skaffe seg en ny bag, samt kjøpe ny billett hjem. Hun fikk bekreftet ved skranken hos Norwegian at hun ville få billetten refundert.

Klager krever refusjon av ny flybillett, kroner 1 599.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man skal reise med levende dyr er sikkerheten Norwegians høyeste prioritet. I Norwegians regler og vilkår står det at den reisende selv må sørge for at dyret blir transportert i en IATA-godkjent katt- eller hundebeske. Bagen med hund kan maksimum veie 8 kilo og må ikke overstige målene 43x31x20 cm. Norwegian anbefaler en såkalt «sherpa-bag».

Klager møtte med en bag fra sportsbutikken XXL som ikke var godkjent for transport av dyr. Norwegians representant på flyplassen hadde dermed rett til å nekte transport av dyret i den aktuelle bagen.

Ingen av Norwegians representanter har lovet klager refusjon av ny flybillett. Hun fikk tilbud om å kjøpe ny billett, dette er standard prosedyre.

På bakgrunn av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår må hunder som skal være i kabinen fraktes i en IATA-godkjent bag.

Klager hadde ikke valpen i en godkjent bag, og Norwegian hadde således rett til å avise klager.

Klager anfører at ansatt nr. 1168 sa at hun ville få refundert ny billett. Norwegian bestrider dette. I klagers bestilling er det notert at hun fikk beskjed om å kjøpe ny billett. Norwegian opplyser videre at det ikke finnes noen annen rapport i sakens anledning.

Nemnda er av den oppfatning at dersom en av Norwegianes ansatte som avviste klager hadde sagt at klager ville få refundert ny billett, ville dette ha bundet Norwegian. Norwegian avviser imidlertid at dette er lovet. Nemnda finner etter en samlet vurdering mest sannsynlig at en Norwegian-ansatt ikke lovet klager dette. Nemnda viser til at det i utgangspunktet har formodningen mot seg at Norwegian skulle ha lovet dette i og med at de hadde rett til å avise klager/hunden. Ved en rettmessig avvisning, er det passasjeren som må betale for ny billett. Nemnda viser videre til at Norwegian har notert på klagers bestilling at hun fikk beskjed om å kjøpe ny billett. Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan ikke se at Norwegian eventuelt kan lastes for dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.