

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og erstatning som følge av nektet bagasje. Klager ble nektet å sende sitt kattebur.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01196

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Vilnius (VNO) til Oslo Lufthavn (OSL) med Norwegians flyvning DY1083 21. juli 2016 kl. 10.40. Klager skulle ha med seg katten sin i flyets lasterom, og møtte opp på flyplassen med katten i bur.

På flyplassen i Vilnius ble klager nektet å sjekke inn katteburet uten skruer i buret. Klager diskuterte Norwegians reglement for transport av husdyr med selskapets agent på flyplassen, men måtte til slutt sende sin bror ut for å kjøpe inn de nevnte skruene.

Klager krever erstatning for drivstoffutgifter og erstatning for tort og svie. Videre krever klager at alle passasjerer må få riktig informasjon om selskapets regler vedrørende transport av husdyr og at disse reglene er like på alle flyplasser. Klager krever dessuten at Norwegians kundeservice må svare norske klagere på norsk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager er misfornøyd med at buret, slik det ble presentert ved innsjekking, ikke ble godkjent på reise med Norwegians flyvning DY1083 fra Vilnius til Oslo 21. juli 2016. Norwegians representanter vurderte buret ved innsjekking, og konkluderte med at det ikke var i henhold til selskapets reglement.

Klager påpeker at buret har vært benyttet på tidligere reiser. Dette er imidlertid irrelevant, da det er passasjereren som er ansvarlig for at reglene følges til enhver tid. Norwegian viser til klagers vedlagte bilde og påpeker at det ikke er forsvarlig å transportere et kattebur i lasterommet uten skruene på plass.

Det følger av Norwegians regler og vilkår at buret skal være sikret. Selskapet er ansvarlig for å sørge for at dyret blir transportert på en forsvarlig måte, og det er opp selskapets

agenter på flyplassen å vurdere om buret er forsvarlig i henhold til IATAs retningslinjer. Kravene til bur for transport av dyr er til for dyrenes egen sikkerhet og komfort. I dette tilfellet ble det vurdert at buret ikke var forsvarlig til å ivareta kattens sikkerhet.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon eller erstatning for tort og svie.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Norwegians reisevilkår at dersom man reiser med dyr må man sørge for at "buret er sikret og oppfyller kravene for å være med på flyet". Buret må være i god stand. Det fremgår videre av vilkårene at buret må være innenfor en viss størrelse, og at døren til buret må festes med strips eller buntebånd.

Så vidt nemnda forstår, var buret i to deler. Personalet på flyplassen krevde at klager måtte feste buret med skruer rundt hele buret før det kunne sendes med flyet.

Nemnda kan ikke se at det er relevant at klager angivelig tidligere har reist med buret på Norwegian-flyvninger uten at det da ble krevd at buret ble festet med skruer. Det er flyselskapets ansvar at kjæledyr reiser forsvarlig, noe som også generelt er til både dyrenes og passasjerenes beste. Å reise med et bur i to deler, der bare døren er festet med strips, er etter nemndas syn uforsvarlig. Det var riktig av Norwegians personale å kreve ytterligere sikring av buret før det ble tillatt innsjekket. Klager må selv bære utgiftene til forsvarlig sikring.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Anne-Kathrine Sand (SAS)