

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag eller refusjon. Klager måtte sitte ved siden av hund under flyvning.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-03106

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY368 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik (EVE) 23. juni 2019. Rett etter at klager hadde kommet om bord, kom en fra kabinpersonalet bort til klager og fortalte at han hadde fått tildelt sete ved siden av en tjenestehund fra Forsvaret.

Klager forklarte gjentatte ganger til personalet at han var svært redd fra hunder. Det samme gjaldt passasjerer som først satt ved siden av klager. Den andre passasjerer fikk tildelt nytt sete, mens klager måtte sitte ved siden av hunden under hele flyvningen på én time og 40 minutter. Han har anført at hunden så skremmende og farlig ut, og at klager skalv under hele reisen.

Klager har anført at Norwegian opptrådte hensynsløst og kritikkverdig i denne saken, og han har på dette grunnlag fremsatt krav om refusjon av sin flybillett og/eller prisavslag som følge av hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager måtte om bord på flyvning DY368 fra Oslo til Harstad/Narvik 23. juni 2019 sitte ved siden av en ansatt fra Forsvaret med tjenestehund.

Norwegian har beklaget overfor klager at det ikke var mulig å endre sete, da flyet var fullt. Selskapet vil alltid gjøre det de kan for at passasjerene skal ha en behagelig reise, men i dette tilfellet var det ikke mulig å oppfylle passasjerens ønske.

Det fremgår av Norwegians billettregler at lavprisbilletter ikke er refunderbare. Selskapet har på ovennevnte grunnlag avvist klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at den aktuelle hunden var svært stor. Nemnda mener at dette er sannsynlig, i og med at det var tale om en tjenestehund fra forsvaret.

Det fremgår av Norwegians vilkår at "politi- og redningshund" er tillatt i kabinen.

Nemnda kan likevel ikke se at det er påregnelig for en flypassasjer at man skal bli sittende ved siden av en større hund. I dette tilfellet ba klager uttrykkelig om å bli flyttet fordi han var svært redd for hunder. Nemnda mener at kabinpersonalet i dette tilfellet burde ha etterkommet klagers ønske om å bytte sete, og utvist en større aktivitet for å finne en passasjer som var villig til å sitte ved siden av hunden.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder mener at klager ble utsatt for en påkjenning som ikke er akseptabel. Flertallet mener at det er rimelig at klager får refundert halvparten av billettutgiftene.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning, og mener klager ikke har rett på refusjon av billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer halvparten av klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)