

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter ved nektet innsjekking av hundebur.

Dato

17.04.2018

Saksnummer

2017-01370

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde vært på reise i Spania, og hadde returbillett for to passasjerer og én hund 22. mai 2017 med Norwegians flyvning D85336 fra Alicante (ALC) til Stavanger (SVG). Hun hadde også reist med Norwegian på utreisen.

På flyplassen i Alicante ble klager nektet å sende hundeburet med hunden, da Norwegians personale mente at buret var for lite. Buret hadde blitt godkjent og hunden ble sendt på utreisen fra Oslo. Klagers reisefølge reiste med D85336, men klager ble igjen sammen med hunden. Hun reiste inn til byen, kjøpte det største hundeburet som fantes innenfor Norwegians størrelsesbegrensninger (102 x 74 x 79) og kjøpte nye billetter. Hun reiste så med Norwegians flyvning D85322 fra Alicante til Oslo og videre med DY550 fra Oslo til Stavanger.

Klager anfører at Norwegian må ha lik praksis på de forskjellige flyplassene de opererer fra. Hun har derfor fremsatt krav om refusjon av nye returbilletter til kroner 6 092.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers hundebur ble vurdert som for lite i henhold til Norwegians regler på reise fra Alicante til Stavanger med Norwegians flyvning D85336 22. mai 2017. Selskapet anfører at klagers påstand om at buret var benyttet på tidligere reise er irrelevant, da det er passasjerer selv som er ansvarlig for å påse at reglene for reise med dyr følges til enhver tid.

Buret må være stort nok til at hunden kan stå oppreist og snu seg. Flyselskapet er ansvarlig for å forsørge at dyret blir fraktet på en forsvarlig måte, og det er derfor opp til Norwegians agenter på flyplassen å vurdere om buret er forsvarlig i henhold til IATAs retningslinjer. Disse kravene er til for dyrenes egen sikkerhet, og i dette tilfellet ble buret ansett som for lite.

Klager fikk reise med buret etter at hun hadde kjøpt et større hundebur. Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet å sjekke inn sin hund med medbragt bur, da Norwegians personale mente at buret var for lite. Klager ønsker refundert utgifter til nye flybilletter fra Alicante via Oslo til Stavanger.

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 ble vurdert som for lite av flyselskapets representant.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, viser til klagers opplysninger om at hunden både kunne stå oppreist og snu seg i buret, slik at det oppfyller Norwegians krav. Flertallet viser videre til at buret tydeligvis ble vurdert som stort nok av Norwegians representanter ved klagers utreise. Flertallet kan derfor ikke se at Norwegian i dette tilfellet har sannsynliggjort at buret var for lite. Norwegian må derfor dekke klagers utgifter til nye flybilletter til kroner 6 092.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at flyselskapet har gjort en riktig vurdering, og at de ikke kan klandres for dette. Vurderingen om burets størrelse gjøres på stedet. I dette tilfellet ble det vurdert som for lite for hundens beste. Det finnes regler for hvor stort buret skal være, og det må antas at flyselskapet har vurdert dette korrekt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 6 092 i erstatning for nye flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)