

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for kjøp av nytt hundebur.

### Dato

20.05.2024

### Saksnummer

2023-03220

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Alta den 21. september 2023 med DY320. Klager hadde bestilt hund i lasterom for flyvningen.

Klager ankom flyplassen 2 timer og 30 minutter før avgang. Ved innsjekk fikk klagers beskjed om at buret var for lite. Klager så seg nødt til å kjøpe et nytt bur til 2 600 NOK. Klager anser dette som urettmessig.

Klager presiserer at det er ingen størrelseskrav annet enn maks dimensjon oppgitt på nettsiden til Norwegian. På spesialbagasjeinnlevering var det hengt opp en beskrivelse av hundebur i forhold til hundens størrelse. Beskrivelsen bruker ordet «should» og er dermed ikke et absolutt krav. Etter klager sin vurdering og sett hen til at flyturen var på to timer, syntes klager at det opprinnelige buret var en perfekt størrelse for klager sin hund.

«Should» må ikke forveksles med «shall». Klager mener det da er urimelig å nekte reise dersom man ikke kjøper nytt bur på stedet. Klager anfører at hunden hadde plass til å snu seg i burdet og god plass til å legge seg ned.

Klager krever erstattet utgiftene til nytt bur på 2 600 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder flyvning DY329 21. september 2023 fra Oslo til Alta for en passasjer.

Passasjeren krever erstatning for hundebur som han måtte kjøpe på flyplassen.

Passasjeren presenterte seg selv ved innsjekk med et bur som ikke oppfylte kravene for transportering av dyr, for dyrets egen sikkerhet.

Når man bestiller en billett, må man bekrefte at man har lest og godtatt våre vilkår for reise, se nettsiden vår for vilkår.

Vi gjør oppmerksom på artikkel 10.8.1 i våre generelle transportvilkår hvor det kommer frem at «vi aksepterer levende dyr (hunder og katter) for transport i kabinen og lasterommet til/fra utvalgte destinasjoner mot betaling av de relevante avgiftene og i henhold til gjeldende regler for bestilling og innsjekking og transportkrav. Dyr må transporteres i en kennel i henhold til våre regler og ledsages av gyldige helse- og vaksinasjonssertifikater, importtillatelse og andre dokumenter som kreves av destinasjons- eller transittstaten. Spesifikk informasjon om våre regler og gebyrer for transport av dyr kan fås ved å kontakte oss, fra nettstedet vårt eller fra en av våre autoriserte agenter. Slike regler og gebyrer kan endres».

Det er våre agents ansvar å sørge for at burene er passende for dyrene, og det er en viktig oppgave å sørge for at dyrene reiser på en trygg måte. Fra tid til annen vil eieren være uenig med oss, men vi er ansvarlig for sikkerheten til dyret under transport og vi tar ikke lett på denne oppgaven.

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klager sitt krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fortalt at han ved innsjekk fikk beskjed om at hundeburet ikke ble ansett for å tilfredsstille vilkår for transport av Norwegian sitt personale. Klager følte seg tvunget til å kjøpe et nytt bur.

Norwegian har anført at klager ble avvist fordi transportburet ikke tilfredsstilte kravene for å transportere hunden. Klager anfører på sin side at buret er i perfekt størrelse for klager sin hund, og at beskrivelsen av hundebur i forhold til hundens størrelse som var hengt opp ved spesialbagasjeinnleveringen benytter ordet «should» og dermed ikke er et absolutt krav, men heller en anbefaling.

Norwegian har i sitt tilsvare skrevet at buret ikke oppfylte kravene for transportering av dyr sett hen til dyrets egen sikkerhet.

Det fremgår av vilkårene på Norwegian sin nettside, som alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtatt, at dyrene må kunne stå oppreist, snu seg og ligge i en naturlig posisjon inne i buret.

Nemnda mener at det er mest sannsynlig at det aktuelle hundeburet ikke var egnet for transport av hunden og ikke tilfredsstiller kravene i Norwegian sine vilkår. Basert på målene klager har innlevert til nemnda kan ikke klagers hund stå oppreist i det opprinnelige buret klager hadde. Klager har oppgitt at hunden har en høyde på 65 cm,

mens buret har en høyde på 58 cm. At Norwegians plakat har en veiledende ordlyd fratar ikke Norwegian muligheten for å nekte å frakte en hund i et uegnet bur.

Nemnda mener at det ikke er grunnlag for at klager skal få medhold i sitt krav om erstatning på 2600 NOK for kjøp av nytt hundebur.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Martine Marlene Ruud (SAS)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)