

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Erstatning for utgifter til nytt hundebur

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-01743

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY370 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tromsø (TOS) 19. desember 2016. Klager hadde med seg en hund i bur som skulle reise i flyets lasterom. Ved innsjekkingsskranken for spesialbagasje ble klager informert om at buret de hadde med var for lite i forhold til hundens størrelse, og at klager måtte kjøpe nytt bur. De ansatte som solgte nye bur var uenige i at klagers bur var for lite for hunden. De ansatte i salgsskranken forsøkte å snakke med Norwegians personale uten hell.

Klager anfører at hun tidligere har reist med SAS med det samme buret, og at innsjekking på disse flyvningene har vært problemfritt.

Klager måtte kjøpe nytt bur til kroner 1 350, samt betale oppbevaringskostnader for det gamle buret til kroner 201. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av sine kostnader på kroner 1 551.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians representanter foretok en vurdering av buret ved innsjekking 19. desember 2016. Representantene konkluderte med at hundens bur var for lite i henhold til Norwegians regler, og at det derfor ikke ville være forsvarlig å frakte hunden i buret.

Det er passasjerens ansvar å sørge for at buret til enhver tid oppfyller størrelseskravene i flyselskapets vilkår. At andre representanter på flyplassen hevdet at buret var av tilstrekkelig størrelse kan ikke være relevant i vurderingen av denne saken. Det er dessuten opp til Norwegians agenter på flyplassen å vurdere om buret er forsvarlig i henhold til IATAs retningslinjer.

På bakgrunn av det ovennevnte avviser Norwegian klagers krav om refusjon.

### 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 utgiftene til buret.

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.

Klager har opplyst at buret er stort nok til at hunden kan snu seg, reise seg og ligge i en naturlig stilling. Buret er godkjent, og er det buret hunden er vant til. Klager har opplyst at buret er benyttet ved flyvninger tidligere uten bemerkninger. Videre opplyste klager at SAS' personale mente at buret var stort nok, og forsøkte å formidle dette til Norwegians personale, men at det ikke hjalp. Klager måtte derfor kjøpe nytt bur.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at Norwegian i dette tilfellet ikke har sannsynliggjort at klagers bur var for lite. Norwegian må derfor dekke klagers utgifter til nytt bur på kroner 1 551. Buret må tilbakeleveres til selskapet dersom dette begjæres av Norwegian.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at man her må legge flyselskapets sikkerhetsvurdering til grunn.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler klager kroner 1 551 i erstatning for nytt bur.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Ola Sundh (SAS)