

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet å sjekke inn med hund i bur.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0067/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Alicante til Trondheim den 31. juli 2014 kl. 11:00 med DY1729. Hun fikk ikke sjekket inn sin hund i bur med begrunnelse av at buret var for lite. Klager stiller seg undrende til dette da hun i årevis har reist med samme hund og bur uten problem.

Klager måtte kjøpe nytt hundebur og nye billetter dagen etter via Oslo. Hun stiller seg kritisk til den dårlige kundeservicen hun ble møtt med på flyplassen i Alicante.

Klager krever refusjon av ekstraavgiftene hun fikk i forbindelse med denne hendelsen, flybilletter to personer til sammen kroner 13 015, samt hundebur 72 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

Når man skal reise med levende dyr er sikkerheten Norwegians høyeste prioritet. I Norwegians regler og vilkår står det at den reisende selv må sørge for at buret er IATA-godkjent. Det må være solid, rent og av hard emballasje, og det må være stort nok til at dyret kan stå oppreist. Bur som er skadet eller ikke fyller ovennevnte vilkår vil bli avvist ved innsjekk.

Norwegians representant på flyplassen er den som skal sørge for at disse reglene blir fulgt. Dersom innsjekk i Alicante anså buret til klager å være for lite, så hadde de rett til å nekte transport av dyret i det aktuelle buret.

På bakgrunn av dette kan Norwegian dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegian brev.

### Nemnda bemerker:

I henhold til Norwegians reisevilkår skal transport av hunder skje i IATA-godkjent bur. «Buret må være så stort at dyret kan stå oppreist, snu seg rundt og ligge i en naturlig posisjon».

Det er ikke bestridt at buret er IATA-godkjent, men Norwegian anfører at buret var for lite. Det bestrides av klager, som opplyser at det er en liten hund på 3,5 kilo og at hun har reist i fire år med samme bur og samme hund uten problemer.

Det står påstand mot påstand, og i utgangspunktet er det vanskelig for nemnda å ta stilling til hva som er mest sannsynlig. Det er ikke fremlagt bilder av hund og bur. Det er heller ikke fremlagt rapport fra handlingagenten om situasjonen. Det er således ikke mulig å etterprøve vurderingen.

Det er et inngripende tiltak for passasjerer å bli nektet å ta med hund. Oftest vil det føre til at passasjerer heller ikke kan reise. Etter nemndas vurdering burde handlingagenten ha sikret bevis ved rapport, bilde av bur og hund eller lignende. Nemnda viser sammenligningsvis til den bevissikring som gjøres ved feilparkering av biler. Slik bevissikring er enkel og rimelig.

Klager burde også, etter nemndas vurdering, ha sikret bevis ved fotografier mv. Hun kunne også gitt en nærmere beskrivelse av buret og hunden.

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det er det den som nekter å ta med hunden, handlingagenten, som i utgangspunktet har bevisbyrden for at buret ikke tilfredsstiller kravene. Denne bevisbyrde er ikke oppfylt i saken, og flertallet er av den oppfatning at Norwegian bør erstatte de nødvendige utgifter klager ble påført.**

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager er nærmest til å belyse saken og at det er klager som har bevisbyrden/tvilsrisikoen. Mindretallet viser til at klager kjenner hunden og buret og at hun burde ha gitt en nærmere beskrivelse av hund og bur. Klager burde også ha tatt bilde av buret. Mindretallet ser ingen grunn til at handlingagenten skulle ha nektet å ta med hunden dersom buret hadde tilfredsstilt kravene og finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at buret ikke var egnet i henhold til reglene. Norwegian var således berettiget til å avvise hunden, og klager må selv bære de utgifter hun ble påført.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers nødvendige ekstraavgifter.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*