

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av utgifter til hotell på grunn av nattestengt på flyplass, London Heathrow.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

28/10F

### Tjenesteyter

reisefeberno / Travelocity Nordic AB

Refusjon av utgifter til hotell på grunn av nattestengt på flyplass, London Heathrow.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt sin billett Oslo - Kathmandu t/r på reisefeber.no. Klager ønsket å komme seg fra Oslo til Kathmandu t/r på billigst og raskest mulig måte, og kjøpte av den grunn sine billetter hos reisefeber.no og brukte den ruten som her ble foreslått.

På returen landet klager på Heathrow flyplass ca kl 18.00. Han skulle reise videre til Oslo neste dag kl 07.00. Ingen hadde opplyst ham om flyplassen var nattestengt, og klager ble påført en ekstra utgift till hotell på 173 GBP.

Klager mener at reiseselskapet er pliktig til å informere om avgjørende forhold ved tjenesten som selges. Ved å unnlate å informere om denne type forhold blir det umulig for kunden å vurdere de ulike tilbud opp mot hverandre. Klager krever erstattet sine hotellutgifter.

### TravelocityNordic AB har i det vesentlige anført:

Klager har selv bestilt sine billetter på internett. Ved bestillingen har han selv merket av for «uten hotell». Det er klager som har bestilt hele reisen sin t/r uten noen innblanding av reisefeber.no.

På hjemreisen har klager aktivt valgt en tilslutning fra London dagen etter.

Om klager bare tror at det går å sove på flyplassen og ikke undersøker dette, kan reisefeber.no ikke holdes ansvarlig for hans ekstrautgifter. Klager har etter bestillingen hatt 78 dager på seg til å skaffe seg denne informasjonen gjennom internett eller ved å kontakte reisefeber.no eller British Airways.

Travelocity Nordic AB avslår kravet.

### Nemnda bemerker:

Klager har valgt reiserute etter søk på internett. Reiseruten innebar at klager ankom Heathrow den 19. desember kl 17.55, og at han skulle videre til Oslo neste morgen kl 07.20.

Ved slik bestilling klager foretok, måtte han være klar over at bestillingen foregikk elektronisk. Han kunne i den forbindelse ikke forvente at noen skulle vurdere/informere ham om at den aktuelle terminalen på Heathrow var nattestengt. Slik informasjon måtte klager selv oppsøke. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*