

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellovernatting og busstransport.  
Klager ble ikke informert om ruteendring på 50 minutter.

### Dato

18.10.2019

### Saksnummer

2019-01264

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 3. september 2019 bestilte klager en reise av turoperatøren Amisol til Sharm el-Sheikh i perioden 1. desember til 15. desember 2018. Utreisen var med Norwegians flyvning DY9036 med avgang kl. 11.25 fra Oslo lufthavn (OSL). På et senere tidspunkt ble rutetiden endret til avgang kl. 12.15, uten at klager ble informert om dette av hverken flyselskap eller turoperatør. Hun har vist til at hun har bostedsadresse i Langesund, og at hun derfor kjøpte hotellovernatting ved Oslo lufthavn for å rekke flyvningen. Klager har imidlertid anført at dersom hun hadde fått vite om ruteendringen, kunne hun rukket å ta toget fra Porsgrunn på avreisedagen.

På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om refusjon av hotellovernatting til kroner 670,50 og shuttlebuss mellom hotell og flyplass til kroner 140.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

- Reisebyåret Amisol har anført:

Norwegians flyvning DY9036 og DY9037 hadde opprinnelig avgangstid kl. 11.25. Dette ble endret til kl. 12.15. Normalt vil passasjerene få beskjed hvis flytiden endres. I hvilken utstrekning passasjerer informeres vil bero på omfanget av endringer. Med mindre endringer kan det være tilstrekkelig å vise til informasjonstavler på flyplassen og flyplassens nettside for informasjon om avgangen.

I dette tilfellet har klager fremmet krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting og busstransport. Klager mener at dersom hun hadde fått riktig tid, ville hun ikke pådratt seg disse utgiftene. Hennes reisetid var om lag to timer og 30 minutter fra Porsgrunn til Oslo lufthavn. Amisol er ikke enig i at 50 minutter senere avreise skulle få så stor

betydning at hun ikke bestilte hotellovernatting ved Oslo lufthavn. Det er således ikke sammenheng mellom hotellutgiften og endringen at det gir grunnlag for refusjon. Amisol har følgelig avvist klagers krav.

- Norwegian har anført:

Norwegians flyvning DY9036 fra Oslo til Sharm el-Sheikh 1. desember 2018 hadde på tidspunktet for bestilling avgang kl. 11.25, men ble i etterkant endret til kl. 12.15. Endringer av slik karakter er svært vanlig og skyldes ofte endringer i tidene man får tildelt for avgang og ankomst på hver enkelt flyplass. Alle endringer under 60 minutter anses som små endringer.

DY9036 er en charteravgang som ble operert av turoperatøren Hellas Wings. I slike tilfeller ligger det ikke kontaktinformasjon til passasjerer i hver enkelt bestilling, men det er den enkelte turoperatør som er ansvarlig for å varsle sine kunder om endringer i flytid. Dette bekreftes også i tilsvaret fra Amisol, som klager har kjøpt pakkereisen av. Klager har på forhånd selv valgt å bestille hotell ved Oslo lufthavn fra 30. november til 1. desember, og Norwegian kan ikke se at behovet for hotell skulle falle fra grunnet en endring i avgangstid på 50 minutter. Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning gikk 50 minutter senere enn opprinnelig planlagt. Det er uklart for nemnda når denne endringen ble besluttet.

Endringer på under en time må anses som små endringer. Nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort at å unnlate å opplyse om en endring med 50 minutters senere reisetid gir et erstatningsansvar for Norwegian eller Reisebyrået i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)