

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00008

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise hos Gotogate for seg og sin familie på fem, t/r Chicago for reise i september 2016. Reisen ble bestilt i to omganger da klager og hennes mann skulle være i Chicago en uke lenger enn de andre tre. Klager bestilte avbestillingsforsikring hos Gotogate.

Tre dager før avreise ble klagers datter akutt syk med alvorlig panikklidelse/angst. Hun var ute av stand til å fly, og hun kunne ikke være igjen hjemme alene. Klagers mann bestemte seg for å være hjemme med stedatteren, mens klager selv ville endre hjemreise slik at hun kunne reise hjem med de andre i følget. Klager kontaktet derfor Gotogate for å gjøre om på billettene.

På Gotogates regler og vilkår står det med liten skrift at dersom man har snakket med legen om lidelsen tidligere anses ikke sykdommen å være akutt. Klagers datter har, som de fleste andre ungdommer, fra tid til annen litt angst, og har nevnt dette for sin lege. Datterens lege pliktet derfor å krysse av for at lidelsen var kjent på legeerklæringen. Men det er stor forskjell på litt angst og akutt panikklidelse som hun ble diagnostisert med. Gotogate vil derfor ikke refundere datterens billett.

Videre kommer det frem på Gotogates regler og vilkår for avbestillingsforsikring at pårørende regnes som: far, mor, ektefelle, samboer, etc. men ikke steforeldre. Klager stiller seg kritisk til at Gotogate ikke tar hensyn til de moderne familier. Klagers mann, datterens stefar, får derfor heller ikke innvilget refusjon fra Gotogate. Klager mener Gotogates regler og vilkår er utspekulerte.

Klager krever refusjon av sin manns og datters billetter, tilsammen kroner 8 812.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18. juli bestilte klager billetter på Gotogates hjemmeside sammen med avbestillingsforsikring. På legeerklæringen klager sendte inn i ettertid for en av de reisende kom det frem at personens lidelse var kjent fra før. Klager fikk diagnosen den 19. mai 2016, to måneder før reisen ble bestilt. For å kunne benytte seg av avbestillingsforsikringen kan ikke lidelsen være kjent fra før. Videre kommer det frem at steforeldre ikke er å anse som nære pårørende. Gotogate viser til fremlagt utskrift av sine regler og vilkår som klager ved bestilling krysset av for å ha lest.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det kommer ikke avbestillingsforsikringen til anvendelse her:

Det følger av vilkårene at avbestillingsforsikringen kommer til anvendelse ved akutt sykdom eller ulykke som rammer en som omfattes av bestillingen eller hans / hennes nærmeste pårørende, og at en lege fraråder den planlagte reisen. Det er alternativet akutt sykdom som er aktuelt her.

Akutt sykdom er et inngangsvilkår for utbetalinger etter forsikringen; Hvis det ikke foreligger slik sykdom, har verken klagerens datter eller ektefelle rett til utbetalinger etter forsikringen.

Det følger videre av vilkårene at forsikringen ikke omfatter sykdommer som er kjent ved tegningen.

Klageren kjøpte avbestillingsforsikringen 18.07.2016. Det fremgår av legens erklæring at datteren ikke kunne gjennomføre den planlagte reisen på grunn av "angstlidelse - forverring", og at datteren hadde oppsøkt ham for den aktuelle sykdommen 19.05.2016. Sykdommen var med andre ord kjent ved tegningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)