

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og utgifter til leiebil ved avbestilling.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2017-02639

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flyreise tur/retur Tenerife hos Supersaver i tidsrommet 29. september til 6. oktober 2017 for tre passasjerer. Klager tok kontakt med Supersaver 29. september for å avbestille reisen, da to av passasjerene hadde blitt syke. Ved bestilling hadde klager tegnet avbestillingsforsikring.

Supersaver informerte klager om at forsikringen kun gjaldt ved livstruende sykdom, og klager valgte derfor å reise likevel. Da reisefølget ankom Oslo lufthavn 29. september var imidlertid reisefølget strøket fra passasjerlisten, og billettene var gitt til andre passasjerer. Klager anfører at hun aldri mottok informasjon om at reisen var avbestilt, og fikk dessuten en e-post 28. september med spørsmål om klager passasjerene var forberedt og klare til å reise.

På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av sine flybilletter, samt refusjon av forhåndsbestilt leiebil til kroner 548.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket flybilletter hos Supersaver 8. august, med avreise 29. september og retur 6. oktober for tre passasjerer. Ved bestilling valgte klager å tegne Supersavers avbestillingsforsikring.

Klager kontaktet Supersaver 26. september for å avbestille flybillettene, da to av de reisende hadde fått influensa. Agenten bekrefter at klager må ha legeerklæring for å avbestille "in case of medical reason or medical emergency". Agenten nevnte aldri at tilstanden må være livstruende.

Ved bestillingen har klager lest og bekreftet Supersavers vilkår. Det er ikke mulig å gjennomføre en booking uten å godkjenne vilkårene. I vilkårene for forsikringen fremgår

det at man kan få erstatning ved akutt sykdom, og det står ingenting om at forholdet må være livstruende.

I samtalen 26. oktober bekreftet den reisende at han vil avbestille flybillettene. Agenten avbestilte billettene under samtalen, men bekreftet ikke tydelig for klager at billettene hadde blitt avbestilt. I e-posten som ble sendt til klager brukte ikke agenten korrekt standardtekst, og informerte ikke om at billettene ble avbestilt. Klager mottok e-post 28. september, til tross for at reisen var avbestilt, med tips for reisen. Supersaver kan forstå at klager ikke oppfattet det som om reisen var avbestilt.

Supersaver har derimot aldri informert om at sykdommen må være livstruende for å få refusjon. Supersaver bekrefter at det har skjedd en svikt i selskapets rutiner, og har besluttet å erstatte flybillettene i overensstemmelse med sine vilkår for avbestillingsforsikring. Dette forutsetter at de to syke passasjerene beviser at de var på legesenteret den aktuelle dagen. Supersaver motsier seg krav om erstatning da de aldri har informert om at sykdommen må være livstruende, som var årsaken til at klager ikke fikk legeerklæring.

Supersaver vil refundere klagers flybilletter med fradrag for kroner 395 pr. person i administrativ avgift. Supersaver avviser krav om refusjon av avbestillingsforsikring og annen erstatning.

Nemnda bemerker

Supersaver har bekreftet at det skjedde en svikt i deres rutiner, slik at klager ikke ble informert om at reisen ble avbestilt. Nemnda er enig i dette. Klager ble påført et tap som følge av at korrekt informasjon om avbestilling ikke ble gitt.

Hvorvidt det ble opplyst av agenten at sykdommen måtte være "livstruende" for at forsikringen skulle gjelde, kan nemnda ikke se er relevant i denne sammenheng - det avgjørende er den feilen som ble gjort ved at klager ikke ble opplyst om at reisen var kansellert.

Nemnda mener etter dette at Supersaver skal dekke klagers utgifter til flybilletter samt klagers utgifter til leiebil på kroner 548.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver dekker klagers utgifter til flybilletter samt ikke benyttet leiebil på kroner 548.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)