

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsutgifter grunnet sykdom.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0142/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde returbillett fra Bangkok til Oslo den 14. august 2014 kl. 09:00 med DY7202. Den 11. august ble klager syk. Siden han har epilepsi tok han ikke sjansen på å reise alene den 14. august, og bestemte seg for å utsette reisen til den 19. august. Den 18. august oppdaget klager at han ikke hadde bestilt billett helt frem til sitt bestemmelsessted Trondheim, han måtte derfor kjøpe en ny billett Oslo - Trondheim den 19. august.

Dagen før avreise oppdaget klager at han hadde mistet ett av to immigrasjonskort som han fikk på utreisen. Det ene kortet leverte han fra seg ved ankomst Thailand på utreisen, og det andre skulle leveres ved innsjekk til returreisen.

Han ringte Norwegian og snakket med en person som snakket dårlig norsk, hun forklarte at så lenge han hadde levert det ene immigrasjonskortet ved ankomst Thailand måtte han ikke levere det andre på returen. Dette viste seg å være feil informasjon. Da klager stod i passkontrollen den 19. august ble han spurt om immigrasjonskortet, noe han ikke hadde.

Klager måtte gå ut av passkontrollen for å fylle ut et nytt kort. Frykten for å miste flyet utløste et epilepsianfall. Da klager våknet etter anfallet på flyplassen var flere av hans verdigjenstander stjålet. Han ringte Norwegian men fikk beskjed om at de ikke kunne gjøre noe for han.

På grunn av feilinformasjon fra Norwegian mistet klager flyet sitt den 19. august. Dersom han hadde fått beskjed om at han behøvde dette kortet kunne han dratt på flyplassen i god tid før innsjekk for å fylle ut et nytt kort.

Etter en natt på hotell måtte klager reise til Kambodsja for å få nytt visum. Klager behøvde tid for å komme seg etter anfallet og sykdom og utsatte returreisen til den 2. september med DY7202 og DY768 via Oslo.

Klager krever en beklagelse fra Norwegian og en kompensasjon for hendelsen han ble utsatt for. Videre krever han refusjon for den ubenyttede flybilletten fra Oslo til Trondheim den 19. august.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Norwegian har i det vesentlige anført:**

Det kommer ikke klart frem av klagers brev hvilket kort han refererer til, og hvilken feilinformasjon Norwegian har gitt han i forbindelse med dette kortet.

Når det gjelder refusjon av returbillett og avbestillingsforsikring viser Norwegian til sine regler og vilkår: Her kommer det frem at akutt forverring av eksisterende sykdom eller kronisk lidelse ikke erstattes. Norwegian anser epilepsi som en kronisk sykdom.

Klager har i dette tilfellet benyttet sin billett fra Bangkok til Oslo, denne kan derfor ikke refunderes. Avbestillingsbeskyttelse gjelder i forbindelse med kansellering av reise, ikke refusjon av ekstrakostnader for endring av reise.

Klager bestilte ikke avbestillingsforsikring på billetten fra Oslo til Trondheim.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers brev.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

### **Nemnda bemerker:**

Klager hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse for reisen Bangkok-Oslo. Om avbestillingsbeskyttelse skriver Norwegian:

Avbestillingsbeskyttelse er en ekstra sikkerhet for deg som passasjer. Dersom du eller noen av din nærmeste familie blir syke, kan du ved å sende original legeerklæring, dokumentere familieforhold og kansellere billetten din senest 30 minutter før avgang - få hele billetten din refundert.

--

Avbestillingsbeskyttelsen blir kun utbetalt ved akutt sykdom eller dødsfall hos deg eller nærmeste familie.

Det fremkommer videre at avbestillingsforsikringen ikke gjelder ved akutt forverring av eksisterende sykdom/kronisk lidelse.

Klager har epilepsi. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en kronisk sykdom. Anfallet klager fikk på flyplassen i Bangkok, som medførte at han ikke rakk flyet, er således ikke dekket av avbestillingsbeskyttelsen.

Nemnda tar ikke stilling til om klager ble feilinformert av Norwegian eller om det oppstod en misforståelse, i det nemnda uansett er av den oppfatning at det hendelsesforløpet som utviklet seg ikke var påregnelig. En eventuell feilopplysning om kortet, ville normalt ikke ført til andre problemer enn at klager måtte fylle ut et nytt kort. Det ville ikke ta lang tid, og ville ikke gå ut over avreisen. Norwegian kan etter nemndas vurdering ikke være ansvarlig for et slik atypisk hendelsesforløp.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jørn Mandla Sibeko, Norsk Epilepsiforbund, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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