

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av bagasjeavgift ved avbestilling på grunn av dokumentert sykdom

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-04301

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for seg selv og tre andre hos Supersaver. Pris kroner 10 544 inkludert bagasje (kroner 2 394) og avbestillingsforsikring (kroner 796). Grunnet sykdom måtte klager kansellere reisen. Han måtte betale kroner 395 i gebyr, tilsammen kroner 1 580. Klager stiller seg kritisk til at han ikke får refundert bagasjegebyr.

Klager har mottatt kroner 5 686,82. Han krever også refundert bagasjegebyr kroner 2 394.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 3. januar 2019 bestilte klager en tur/retur billett mellom Oslo og Nice på Supersavers hjemmeside. Klager ønsket å kansellere reisen og sendte inn en legeerklæring som Supersaver anså som gyldig.

Før klager gjennomførte bestillingen av reisen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at gebyrer og forsikringspoliser ikke refunderes.

Klager har mottatt kroner 5 686,82. Han har i henhold til Supersavers regler og vilkår ikke mottatt refusjon av følgende produkter:

Bagasje: 2394 NOK

Avbestillingsbeskyttelse: 796 NOK

Ordre bekreftelse på SMS: 39 NOK

Mobil reisepan: 49 NOK

Serviceavgift: 1 580 NOK (395 NOK per person)

Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I henhold til Supersavers regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, er gebyrer og forsikringspoliser ikke refunderbare.

I dette tilfellet måtte klager kansellere reisen grunnet sykdom og han la frem en gyldig legeerklæring. Supersaver har refundert flybillettene slik de plikter.

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

Saken er behandlet av èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)