

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris da klager måtte avbestille reisen pga. sykdom. Han har ikke fått dekket kravet hos sitt forsikringsselskap.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

36/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hele reisens pris da klager måtte avbestille reisen pga. sykdom. Han har ikke fått dekket kravet hos sitt forsikringsselskap.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for seg og sin kone til Marina Suites i Puerto Rico i perioden 24.01.15 - 31.01.15.

Klagers kone hadde brakk armen 11.01.15. Armen ble gipset og alt så bra ut da hun var på røntgenundersøkelse 12.01. Klager bestilte en ukes tur til Gran Canaria da de antok at en reise med gipset underarm var forsvarlig. Hun var på ny røntgenkontroll 19.01 og det ble da konstatert en skjevhet i armen. Operasjon var nødvendig og den ble utført allerede neste dag. Legen mente at det var uforsvarlig med den påtenkte reisen. Klager kontaktet sitt forsikringsselskap Europeiske reiseforsikring.

Av Europeiske ble klager informert om at de måtte avbestille reisen med Ving for at Europeiske skulle behandle en refusjonssak. Reisen ble avbestilt den 20.01. Klager fikk avslag fra Europeiske samme dag med begrunnelse at skaden skjedde før reisen ble bestilt. Klager tok da kontakt med Ving for å kansellere avbestillingen. Han ønsket å reise alene, ev. sammen med sin sønn. Men Ving informerte klager om at det nå var fullt på flyet og at en kansellering ikke kunne trekkes tilbake.

Klager mener at det er en uheldig praksis at forsikringsselskapet krever at en reise skal kanselleres før de kan behandle saken. Dessuten finner klager det urimelig at Ving kan videreselge en kansellert reise uten at det blir gitt noen form for kompensasjon.

Klager fikk et kanselleringsgebyr på reisens pris, kr 17.360.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager avbestilte sin reise 19.01 som det fremkommer i avbestillingsbekreftelsen fra Ving. Reiser som blir avbestilt, slippes ut for salg for andre kunder rett etter avbestillingen inntreffer. Det finnes derfor ingen garanti på at reisen fortsatt er tilgjengelig dersom kunden allikevel ønsker å reise.

Klager avbestilte sin reise 5 dager innen reisen startet. Ving viser til reisevilkårene og til avbestillingsreglene på ving.no, som klager også fikk tilsendt rett etter bestilling. Følgende fremgår: Ved avbestilling etter at det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang, gis ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper. De offentlige avgiftene som ikke påløper på denne reisen er kr 546. Beløpet er tilbakebetalt til den kontoen klager betalte reisen med.

Ving har ikke fått dobbelt betaling på denne reisen som klager hevder.

Ving tilbyr avbestillingsforsikring, noe de informerer om på internett eller via telefon. Det fremkommer av klagers billett at de ikke har tegnet avbestillingsforsikring via Ving. Krav som dette må derfor tas med det forsikringsselskapet klager har avbestillingsforsikring hos.

Sykdom/skade før ferien er en forsikringssak. Ving kan se at klager har vedlagt svar fra sitt forsikringsselskap der de har avbestillingsforsikring. Ving mener at denne saken skulle blitt tatt videre opp med klagers avbestillingsforsikring og/eller eventuelt tas til forsikringsklagenemnda og ikke i pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Klageren avbestilte reisen 19. januar 2015. Reisen skulle ha vært foretatt 24. til 31. januar. Reisen ble dermed avbestilt mindre enn 15 dager før avreisedøgnet.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2 har kunden i et slikt tilfelle ikke krav på annen refusjon enn offentlige avgifter som ikke påløper. I klagerens tilfelle er dette flyskatt, og den er refundert med kr 546. Klageren har etter nemndas syn ikke noe ytterligere krav mot arrangøren, heller ikke fordi reisen var solgt da han ombestemte seg og ønsket å reise etter at reisen var avbestilt.

Av mailen fra Europeiske Reiseforsikring fremgår at selskapet allerede har utbetalt erstatning for en avbestilt reise den 13. januar 2015. Samme dag ble det bestilt en ny reise med avreisetidspunkt 11 dager senere. Forverring av kjent sykdom (her armbrudd) som er under behandling før reisen er betalt er i henhold til regelverket ikke å anse som uventet eller akutt sykdom i forsikringstiden. Krav om ny forsikringsdekning ble dermed avslått.

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har noe krav på erstatning fordi Ving solgte en avbestilt reise.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.