

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

259/13F

### Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til New Delhi t/r med avreise 1. april, inkludert avbestillingsforsikring. Grunnet akutt sykdom måtte klager kansellere reisen, det vises til fremlagt legeerklæring. Klager sendte en e-post til Supersaver den 25. mars og ba om at reisen måtte kanselleres mot full refusjon.

Klager krever full refusjon av billetten, kroner 4 188.

#### Supersaver har i det vesentlige anført:

Klager sendte den 25. mars en e-post til noreply@supersaver.no. Som det fremgår i adressen er det ikke mulig å sende noe til denne adressen. Verken Supersaver eller flyselskapet mottok noen kansellering fra klager, hans reservasjon står derfor i status: no-show.

For å kunne refundere klagers billett, må han oppfylle kravene i avbestillingsforsikringen. Reisen må avbestilles minst to timer før avreise. Videre må han sende inn en legeerklæring med en diagnose, og som viser om sykdommen er så akutt at det forhindrer passasjerens å reise.

Klagers legeerklæring er noe mangelfull i henhold til Supersavers regler og vilkår. Dersom Supersaver skal kunne vurdere refusjon, må ny legeerklæring med ovennevnte informasjon sendes inn.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Klager hadde tegnet avbestillingsforsikring. Han kunne således avbestille dersom det oppstod akutt sykdom som hindret ham i å reise. Nemnda viser til Supersavers vilkår om de nærmere betingelser og hvilken dokumentasjon som kreves.

Det fremgår av saken at klager sendte sin avbestilling av reisen til feil e-postadresse. Klager sjekket ikke om avbestillingen var kommet frem. Det er uklart for nemnda hvilken e-postadresse klager sendte legeattesten til.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at han sendte avbestillingen til feil adresse.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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