

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

### Dato

14.09.2023

### Saksnummer

2022-02568

### Tjenesteytere

RCG Travelis

### Klager har i det vesentlige anført

En familie på seks personer skulle reise tur-retur fra Oslo til Istanbul, 28. juli – 6. august 2022. Billetter, inklusiv avbestillingsforsikring, ble kjøpt gjennom RCG Travelis.

Klager måtte avbestille reisen grunnet sykdom, og sendte legeerklæring datert 26. juli 2022 til selskapet.

Selskapet har avslått klagen fordi de mener vilkårene for å kunne benytte avbestillingsforsikring ikke er oppfylt.

Klager krever refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCG Travelis har ikke inngitt tilsvaer til nemnda, men har opplyst direkte til klager at vilkårene for forsikringsdekning ikke er oppfylt.

### Nemnda bemerker

Saken reiser spørsmål om klager iht vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen kan kreve tilbakebetaling av utgiftene til flybilletter grunnet avbestilling på grunn av sykdom hos en av de reisende.

RCG Travelis har ikke inngitt tilsvaer til nemnda, men avslått klagers krav under henvisning til at vilkårene for dekning ikke er oppfylt. Konkret er det vist til at personer med kronisk sykdom eller infeksjonssykdommer må ha vært symptomfrie i 6 måneder før booking.

Basert på den foreliggende dokumentasjon, herunder legeerklæring, finner nemnda det mest sannsynlig at avbestillingen skyldtes akutt sykdom, som var ukjent for klager ved bookingen. Det er etter nemndas syn ikke holdepunkter for at den personen som

ble syk, lider av kronisk sykdom eller infeksjonssykdom. Unntaksbestemmelsen som reisebyrået har vist til i dialogen med klager kommer derfor ikke til anvendelse.

Andre innvendinger mot klagers krav foreligger ikke, og nemnda anser derfor vilkårene for dekning som oppfylt.

Nemnda anbefaler at klagers krav tas til følge. Kravet utgjør det beløpet klager har betalt for flybillettene ekskl. betalingen for avbestillingsbeskyttelsen, dvs. NOK 16 546.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at RCG Travelis betaler NOK 16 546 til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)