

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Avbestilling av reise. Krav om refusjon av innbetalt beløp iht avbestillingsforsikring.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

254/10F

### Tjenesteyter

Supersaver

Avbestilling av reise. Krav om refusjon av innbetalt beløp iht avbestillingsforsikring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

I forbindelse med kjøp av flybilletter t/r Tromsø - Vancouver via Gardermoen og Newark, tegnet klager avbestillingsforsikring.

Reisen måtte avbestilles pga sykdom. Klager har sendt inn legeerklæring, men Supersaver godtar ikke denne. Klager krever refundert innbetalt beløp.

Dersom klager ikke får refundert beløpet, krever han å kunne benytte billettene.

#### Supersaver har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt 13. mars 2010 for avreise 20. juni 2010. Klager tegnet avbestillingsforsikring. To dager etter bestilling kontaktet klager Supersaver og spurte om reglene for avbestillingsforsikring. Disse ble sendt ham på e-post. Etter at klager hadde lest igjennom vilkårene på nytt, kontaktet han Supersaver for å avbestille reisen. Ved avbestilling går plassene tilbake til flyselskapet og billettene blir ikke lenger tilgjengelig.

Klager har i henhold til den tegnede avbestillingsforsikring ikke rett til refusjon av innbetalt beløp. Supersaver finner derfor ikke å kunne imøtekommer klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

#### Nemnda bemerker:

Flyklagenemnda behandler klager fra flypassasjerer som har rettigheter etter luftfartsloven m.v., jf forskrift for flypassasjerer § 1-4. Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til rene forsikringsspørsmål. Klage på forsikringsspørsmål behandles av Forsikringsklagenemnda.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

## **Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt representant for flyselskapene, Linda Olsen bemerker:**

Det fremgår av e-post av 15. mars 2010 fra Supersaver til klager at reisen er annullert etter avtale med klager på telefon. Supersaver ba samtidig klager faxe inn legeerklæring «för eventuell refundering om den blir godkänd».

Supersaver var klar over at billetten ikke ville bli refundert av flyselskapet ved avbestilling. Sett hen til at det var 3 ½ måned igjen til avreise og til at Supersaver ikke hadde mottatt legeerklæring, og vurdert om vilkårene for refusjon av avbestillingsforsikringen var til stede, synes det etter flertallets vurdering som en svært forhastet og lite gjennomtenkt avgjørelse å avbestille billettene. Etter flertallets vurdering burde Supersavers saksbehandler sett dette og ikke avtalt med klager på dette tidspunkt at billettene skulle avbestilles. På den annen side synes ikke klager å bestride at billettene ble avbestilt etter avtale med ham. Klager kan således også lastes for den situasjonen han kom opp i.

Flertallet finner etter en samlet vurdering at Supersaver ikke burde ha avbestilt billettene uten at de hadde forsikret seg om at klager var klar over mulige konsekvenser av dette. Den klanderverdige håndteringen av situasjonen bør etter nemndas menig lede til at Supersaver erstatter deler av klagers tap. I og med at også klager kan lastes, anbefales ikke hele tapet erstattet. Flertallet anbefaler at klager refunderes halvparten av billettutgiftene.

## **Nemndas mindretall, Linda Olsen, bemerker:**

Klager har ved bestilling lest og akseptert vilkårene ved avbestillingsforsikringen. Han har også fått tilsendt disse på forespørsel 2 dager etter bestilling. Vi må derfor anta at han har satt seg inn i disse vilkårene. Kort tid etter han har fått tilsendt vilkårene for avbestillingsforsikringene for andre gang, ringer han inn og avbestiller billettene pga sykdom, og supersaver avbestiller billettene. Klager sender inn legeerklæring, men oppfyller ikke vilkårene for refusjon av billettene.

Når klager får informasjon fra Supersaver om at han ikke får refusjon av billettene, aksepterer han dette, men vil ha tilbake billettene. Han ønsker nå å reise, og er visstnok ikke syk lengre.

Etter mindretallets vurdering var klager klar over hvilke betingelser som gjelder ved avbestilling pga sykdom, og Supersaver kan ikke lastes for at klager ikke oppfyller vilkårene for refusjon av avbestilte billetter.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

## **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Supersaver refunderer halvparten av klagers billettutgifter.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

**Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines**

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*