

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag ved avbestilling grunnet sykehusbehandling før operasjon.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00153

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering på Holiday Inn Alicante, Playa San Juan, Alicante i perioden 03.10.2016 - 17.10.2016.

12. september 2016 informerte klager Solfaktor om at hun skulle på sykehuset den 11. oktober 2016, og at hun ønsket å avbestille reisen.

Klager krever refusjon av innbetalt beløp eller en ny reise.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte sin reise 10. september 2016. Sykehusets brev for innkalling til time til nevrofysiologisk lab 11.oktober 2016 er datert til 18. juli 2016. 12. september 2016 tok klager kontakt for å avbestille reisen sin. Klager var oppmerksom på sin legetime da reisen ble bestilt. Av legeerklæringen datert 21. september 2016 fremgår det at legen anbefaler klager å møte til den oppsatte timen.

Solfaktor viser også til sine vilkår for avbestillingsbeskyttelse:

"8.5.3 Hva vi ikke erstatter

Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke en akutt forverring av kronisk lidelse når denne med stor grad av sannsynlighet kan inntreffe i forsikringstiden.

Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke innleggelse på sykehus når behandling /operasjon er forespeilet før reisen ble bestilt, men av tidsmessige, kapasitetsmessige eller andre grunner ikke er gjennomført.

Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke avbestilling i forbindelse med svangerskap etter 8. måned, frivillig svangerskapsavbrytelse og derav sammenhengende sykdommer eller

sykelige tilstander, med mindre komplikasjonene står i umiddelbar sammenheng med ulykkesskade eller annen akutt sykdom.

Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke at reisens hensikt bortfaller.

Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke frykt for krig, terror eller sykdom."

Ovennevnte informasjon ble presentert for klager i bestillingsøyeblikket og hun bekreftet at vilkårene var lest og forstått.

Solfaktor godtar følgelig ikke legeerklæringen og kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon i henhold til avbestillingsbeskyttelsen.

Klager har fått refundert flyskatter, kr. 100 pr. person.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klageren har krevd at arrangøren refunderer det hun har innbetalt for en reise for to personer til Alicante i perioden 3. oktober til 17. oktober 2016. Bakgrunnen for kravet er at klager var innkalt til undersøkelse ved nevrofysiologisk laboratorium den 11. oktober 2016. Legen anbefalte henne å møte opp til undersøkelsen. Hun tegnet avbestillingsforsikring samtidig som reisen ble bestilt.

Spørsmålet for nemnda blir om hun visste om innkallingen til undersøkelse da hun bestilte reisen.

Det fremgår av de vedlagte dokumentene at innkallingen er datert 18. juli 2016. Hun bestilte reisen den 10. september 2016.

Det fremgår av avbestillingsbeskyttelsen punkt 8.5.3 med overskriften "Hva vi ikke erstatter", at:

"Avbestillingsbeskyttelsen dekker ikke innleggelse på sykehus når behandling/operasjon er forespeilet før reisen ble bestilt, men av tidsmessige, kapasitetsmessige eller andre grunner ikke er gjennomført".

Reisen ble bestilt den 10. september 2016, lenge etter at hun hadde mottatt innkalling fra sykehuset. Den ble avbestilt den 12. september 2016.

Etter nemndas syn har klager ikke krav på refusjon av noen del av det innbetalte beløpet, med unntak av flyskatt, som hun etter det opplyste har fått utbetalt.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)