

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet sykdom.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

452/14F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av flybilletter grunnet sykdom.

#### Klager har i det vesentlige anført:

I november 2013 bestilte klager flybilletter til Alta for seg og sin mann for reise 6. - 11. mars 2014, med avbestillingsforsikring.

Klagers mann har tidligere hatt kreft, men er senere blitt erklært frisk. I januar fikk klagers mann påvist kreft på nytt. De bestemte seg derfor for å avlyse reisen. Det vises til fremlagte legeerklæringer.

Klager ringte Norwegian og kansellerte billettene, og sendte legeerklæring per post. Norwegian aviser refusjonssøknaden med begrunnelse av at det er en akutt forverring av eksisterende sykdom. Klager stiller seg kritisk til Norwegians vurdering av kreftsykdommen til hennes mann. På det tidspunktet billettene ble bestilt var klagers mann frisk, sykdommen var derfor ikke eksisterende slik Norwegian hevder.

Klager krever full refusjon av billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

I henhold til Norwegians avbestillingsvilkår erstattes ikke akutt forverring av eksisterende sykdom. På grunnlag av dette kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

#### Nemnda bemerker:

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

**Flertallet, nemndas leder og forbrukernes representanter legger på bakgrunn av brev av 25. november 2014 fra Oslo Universitetssykehus til grunn at klagers mann var frisk da billettene ble bestilt og avbestillingsforsikringen ble tegnet. Flertallet kan ikke**

**se at erklæring fra Stathelle legesenter endrer dette. Erklæringen er skrevet nær tre måneder etter at billettene var kjøpt.**

Flertallet anbefaler at Norwegian refunder billettene i henhold til avbestillingsforsikringen.

**Mindretallet, representantene fra flyselskapene, mener Norwegian handlet i henhold til sine publiserte avbestillingsvilkår. Klager har lest og akseptert Norwegians avbestillingsvilkår. Vilåårene omfatter blant annet; akutt forverring av eksisterende sykdom/kronisk lidelse erstattes ikke. Legeerklåring av 14.02.14 sier akutt forverring av klagers sykdom.**

**En samlet nemnd bemerker avslutningsvis at billetten i utgangspunktet ikke er refunderbar. Det innebærer at man ved avbestilling av billetten i utgangspunktet kun har rett til refusjon av skatter og avgifter som ikke påløper. Ved avbestilling gir en fra seg retten til å benytte flysetet, og Norwegian kan selge det på nytt.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian refunder billettutgiftene i henhold til avbestillingsforsikringen.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

*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.*