

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter avbestilt grunnet sykdom.

### Dato

16.02.2015

### Saksnummer

585/14F

### Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billetter avbestilt grunnet sykdom.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Dubai hos Gotogate for reise 11. - 18. mai 2014. Pris inkludert avbestillingsforsikring var kroner 3 973.

Klager ble syk før reise og mottok sykemelding fra sin lege som hun sendte Gotogate. Reisebyrået vil til tross for dette ikke refundere hennes flybillett.

Klager krever refusjon av reisen.

### Gotogate har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling hos Gotogate krysset hun av for å ha lest regler og vilkår, det vises til fremlagte vilkår. Her kommer det frem at avbestillingsforsikring kun gjelder ved akutt sykdom.

Den 30. april mottok Gotogate en melding fra klager om at hun ønsket å avbestille sin reise mot legeerklæring. Den 2. mai sendte Gotogate svar om at reisen var kansellert, og gjentok for klager hva som krevdes for å få refundert billetten.

På legeerklæringen klager har fremlagt kommer det frem at klager er 20 % arbeidsufør i perioden 1. mai til 2. juni. Det står ingenting om at klager ikke kan reise, eller om sykdommen er akutt. Gotogate har bedt klager fremlegge informasjonen som kreves, klager har valgt å ikke gjøre dette.

Legeerklæringen klager har fremlagt inneholder ikke tilstrekkelig informasjon som gjør at Gotogate kan refundere klagers billett. På grunnlag av dette kan reisebyrået ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

### Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt avbestillingsforsikring gjennom Gotogate. Avbestillingsforsikringen gjelder bl.a. ved «akutt sykdom». Klager har avbestilt billetten grunnet sykdom. Det er opp til klager å sannsynliggjøre at hun ble «akutt syk».

Nemnda er enig med Gotogate i at den fremlagte sykemelding ikke i tilstrekkelig grad sannsynliggjør at klager ikke kunne reise pga. akutt sykdom. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda bemerker at klagers legejournal vil vise hva som feilte henne, slik at hun kan få besvart de spørsmål Gotogate etterspør selv om den tidligere fastlegen er sykmeldt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.*