

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

522/11F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt reise hos Supersaver med KLM fra Oslo til Dubai t/r i juli 2011. Klagerne skulle ta seg videre fra Dubai til Afghanistan med et annet selskap, og behøvde derfor vaksine. Klagers lege frarådet familien å reise da spedbarnet var for ung til å vaksineres. Det vises til legeerklæring.

Klager har avbestillingsforsikring og krever full refusjon av billettene.

Supersaver har i det vesentlige anført:

For å kunne fullføre en bestilling på Supersavers nettside må man ha krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at avbestillingsforsikring kun gjelder ved dødsfall eller akutt sykdom i nærmeste familie.

Supersaver mottok først et brev fra klager den 31. mai 2011 hvor det stod at klagerne hadde ombestemt seg og ønsket derfor å kansellere reisen mot full refusjon. Supersaver ba klager om legeerklæring siden familien hadde tegnet avbestillingsforsikring.

Den 6. juni mottok Supersaver en legeerklæring hvor legen frarådet familien i å reise siden spedbarnet var for ung til å vaksineres for reise til Afghanistan. Supersaver vil understreke at klager kjøpte reise til Dubai og ikke til Afghanistan gjennom reisebyrået.

Det er klagers ansvar å kontrollere hvilke vaksiner som trengs for å kunne fullføre reisen. Dette står tydelig i Supersavers regler og vilkår.

Da årsaken til kanselleringen ikke var akutt sykdom eller dødsfall i nærmeste familie, kan Supersaver dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager hadde tegnet avbestillingsforsikring. Det fremkommer av klagers billett at avbestillingsforsikringen gjelder ved akutt sykdom og hvor legen vil fraråde å reise.

Nemnda er av den oppfatning at den fremlagte legeerklæring ikke godtgjør at vilkårene for å benytte avbestillingsforsikringen er til stede, i det det ikke foreligger «akutt sykdom».

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

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.