

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter i forbindelse med kansellering av reise.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

102/11F

Tjenesteyter

Travelpartner

Krav om refusjon av skatter og avgifter i forbindelse med kansellering av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise til USA med KLM, men måtte kansellere turen grunnet sykdom.

Klager har fått refundert flybilletten av sitt forsikringsselskap, men har kun fått tilbakebetalt kr 1000 av totalt kr 4380 av Travelpartner totalt for to personer.

Klager krever det resterende beløper refundert, kr 3380.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM må dessverre be klager henvende seg til Travelpartner for refusjon av skatter og avgifter siden reisen er bestilt gjennom dette selskapet.

KLM vil gjøre oppmerksom på at drivstoffavgift ikke er refunderbar. Disse skattene er merket som YQ og YR på billetten.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Travelpartner har fått tilbakebetalt kr 900 per person fra KLM, det vises til dokumentasjon fra selskapet.

Travelpartners refusjonsgebyr er på kr 400 per person.

Da gjenstår kr 500 som klager har fått refundert.

Nemnda bemerker:

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytte seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader

enn offentlige skatter og flypassavgifter i det man oppgir som «flyskatter» på billetten, vil det være svært vanskelig for kunden å forstå hvor mye man har krav på å få tilbakebetalt fra flyselskapet dersom man ikke reiser.

EU forordning 1008/2008 artikkel 23 stiller krav om at offentlige skatter og flyplassavgifter klart må skilles fra andre kostnader når disse legges til flyprisen. IATA har i sin liste over skatter og avgifter definert hvordan de ulike begreper som beskriver dette skal forstås. Med utgangspunkt i forordningen og definisjonene i IATAs liste, burde man med fordel kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager har fått refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter med fratrekk av Travelpartners gebyr. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget fra flyselskapet selv om dette er kamuflert som en skatt/avgift.

Forbrukernes representanter i nemnda bemerker for øvrig at tillegg som i realiteten er å anse som en del av billettprisen, herunder drivstofftillegg, må kunne kreves refundert av reiseforsikringsselskapet dersom klager har rett på å få refundert billettprisen (eksklusiv offentlige skatter og flyplassavgifter) derfra.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda 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 HSH

Nemndas representanter

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

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.