

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter på ubenyttet returbillett.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02189

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur/retur billett Kristiansand - Vientiane, men klager benyttet seg ikke av returbilletten.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter på strekningen, kroner 1 855.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne reisen var med flyselskapet China Southern Airlines fra Kristiansand til Vientiane t/r 1. mai - 13 juni 2018.

Før klager fikk fullført sin bestilling måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem:

Ved bestilling av tur- og returbilletter må samtlige strekninger i billetten benyttes i rett rekkefølge. Hvis den reisende uteblir fra noen strekning, bevisst eller ubevisst, kommer flyselskapet til å avbestille resterende deler av reisen og ikke foreta tilbakebetaling på de delene av reisen som ikke er benyttet.

Tripmonster følger reglene til flyselskapene som vanligvis er meget restriktive, noe som betyr ingen tilbakebetaling ved avbestilling. Ved tilbakebetaling av flyskatten utbetales det kun en liten andel av denne da den inkluderer både drivstoffavgift og andre avgifter som flyselskapet ikke tilbakebetaler. Tripmonster tar et administrativt gebyr på 250 NOK per billett på de skattene som flyselskapet tilbakebetaler.

Tripmonster har sendt forespørsel til flyselskapet om refusjon av skatter og har fått til svar at kroner 343 er refunderbare skatter. Med fratrekk av Tripmonsters serviceavgift på kroner 250 blir beløpet som er tilbakebetalt klager kroner 93.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av flyskatter utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerkjer

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I henhold til Tripmonsters regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, har en passasjer ved avbestilling av reisen krav på å motta refunderbare skatter og avgifter mot et administrasjonsgebyr på kroner 250. Nemnda er blitt gjort kjent med at blant annet drivstoffavgiften ikke refunderes, og at denne utgjør ca kr 1430.

I dette tilfellet har Tripmonster mottatt kroner 343 fra flyselskapet. Etter at administrasjonsgebyret er trukket fra, gjenstår kroner 93 som er tilbakebetalt klager.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)