

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på kansellerte billetter.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

243/13F

### Tjenesteyter

Internasjonal Tours AS

Krav om refusjon av skatter og avgifter på kansellerte billetter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Som følge av dødsfall i familien måtte klager kansellere fire billetter til USA bestilt gjennom Internasjonal Tours AS.

Klager har mottatt refusjon for flybillettene fra sitt forsikringsselskap, men har ikke mottatt refusjon av skatter og avgifter fra reisebyrået. Reisebyråene plikter å refundere skatter og avgifter på ubenyttede flybilletter.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter, til sammen kroner 5 114.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Internasjonal Tours AS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Det er ingen refusjon på billetten klager kjøpte, og dermed ingen refusjon på skatter og avgifter heller. Klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Internasjonal Tours ved nemndas e-post av 30. april 2013 med frist til 11. juni 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Internasjonal Tours har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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 benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Skatter og flyplassavgifter refunderes gjennom selgeren av billettene, her Internasjonal Tours. Nemnda bemerker at det ikke er uvanlig at flyselskaper inkluderer andre kostnader, som for eksempel drivstofftillegg i «skatter og avgifter» på billetteten. Slike kostnader anses som en del av billettprisen og refunderes ikke.

Nemnda bemerker videre at det ikke er uvanlig at så vel reisebyrå som flyselskap beregner seg et gebyr for tilbakebetaling av skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler at Internasjonal Tours refunderer skatter og flyplassavgifter. Internasjonal Tours bør videre nærmere redegjøre for hva som skjuler seg under rubrikken «skatt» i billetten, slik at klager eventuelt kan reise et tilleggskrav overfor sitt forsikringsselskap.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Internasjonal Tours refunderer offentlige skatter og flyplassavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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.*