

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04339

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Antananarivo den 19. november 2018, med retur den 16. desember 2018.

Klager fikk ikke reist pga sykdom, og måtte kansellere reisen. Beløpet for selve flybilletten ble dekket av klagers forsikring. Klager ble anmodet til å kontakte flyselskapet/ billettformidleren for refusjon av skatter og avgifter.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter. Dersom noe allerede er overført, ønsker klager i tillegg informasjon om når dette skal ha skjedd.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har refundert de delene av skatter og avgifter som er refunderbare.

Flightfinder har fremlagt en oversikt over de ulike skattene og avgiftene, samt forklart at de opererer med et refusjonsgebyr på 795 NOK per reservasjon. Dette skal klager ha godtatt ved bestilling av billetten.

Air France henviser klager til Flightfinder.no. Flyselskapet refunderer ikke billetter kjøpt gjennom en tredjepart. Passasjerer må i slike tilfeller ta kontakt direkte med tredjeparten. I dette tilfellet ble billetten kjøpt gjennom Flightfinder.no, som er ansvarlig for å igangsette refusjonsprosessen. Ifølge selskapets systemer har klager allerede mottatt refusjon i henhold til billettvilkårene.

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 passasjerer faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise,

har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Drivstofftillegget er ikke refunderbart, det er kun offentlige skatter og avgifter som ikke påløper som refunderes.

Flightfinder har vedlagt en liste over utregningen av skatter og avgifter. Totalbeløp for skatter og avgifter var 3587 NOK, noe som samsvarer med det som står på klagers billett. Flightfinder forklarer så at kode YR og YQ er drivstofftillegg som ikke er refunderbart. Dette utgjør totalt 2172 NOK. Refunderbare skatter er således 1415 NOK. Flightfinder tar et gebyr på 795 NOK for tilbakebetalingen. Dette er i henhold til deres vilkår. Gjenstående beløp til utbetaling er således 620 NOK.

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.

Klager ikke kan se at hun har mottatt utbetalingen på kr 620. Dersom dette ikke er betalt anbefaler nemnda at dette gjøres. Dersom det er betalt, bør klager motta dokumentasjon for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder.no betaler kr 620 til klager dersom dette ikke allerede er gjort. Er det gjort, bør klager motta dokumentasjon for dette.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)