

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

631/13F

### Tjenesteyter

Widerøe Internet AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Trondheim - Sandefjord i august 2013. Klager ønsket å endre billettene og tok kontakt med Widerøe per telefon. Her fikk hun beskjed om at det ville lønne seg å kansellere billettene og kjøpe nye, da endring ville bli dyrere. Klager fikk bekreftet at skatter og avgifter, herunder drivstoffavgiften, ville bli refundert.

Klager kansellerte deretter billettene, men fikk ikke refundert det hun ble lovet.

Klager krever alle skatter og avgifter refundert på begge billettene.

### Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnd. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Ved kansellering av en flybillett refunderes kun flyplassavgifter.

### 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 Widerøe ved nemndas e-post av 15. oktober 2013 med frist til 26. november 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 imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Klager har opplyst at kundebehandleren sa at det ville lønne seg å avbestille i stedet for å endre billetten. Kundebehandleren hadde i denne forbindelse også opplyst at også drivstofftillegget ville bli refundert. I mangel av andre opplysninger legger nemnda klagers forklaring til grunn.

Klager handlet ut fra feilaktige opplysninger fra kundebehandleren. Det bør ikke gå ut over klager. Hun bør derfor også refunderes drivstofftillegget. Nemnda anbefaler at klager refunderes kr 551.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler kr 551.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.*