

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av etterbetalt drivstofftillegg
pluss skatter og avgifter ved avbestilt reise.

Dato

21.03.2023

Saksnummer

2022-01479

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire passasjerer) bestilte tur/retur flybilletter fra reisearrangøren Amisol fra Oslo til Sharm El Sheikh april 2022. Reisen til Sharm El Sheikh skulle finne sted 3. - 10. juli.

15. juni påførte Amisol drivstofftillegg tilsvarende 700 NOK per person på billettene, totalt 2800 nok. Klager avbestilte reisen 28. juni.

Klager krever refundert drivstofftillegget de ble fakturert for 15. juni, samt refusjon av flyskatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har Amisol anført at klager ikke kan få tilbakebetalt drivstofftillegg fordi han har kjøpt flybilletter på pakkereisevilkår fordi reisen ikke er på rutefly. De har videre sagt at det ved avbestilling 5 dager før er ingen refusjon, og at klager derfor må kontakte forsikring for tilbakebetaling.

Til nemnda har tjenesteyter i det vesentlige anført:

Kjøpet er foretatt online på våre nettsider hvor klager godkjenner at de har lest og akseptert våre reisevilkår. I våre reisevilkår på nettsiden står det at reiser bestilt med KunFly ikke refunderes ved avbestilling.

I våre reisevilkår under pkt. 3 står det:

«Arrangøren kan i sine individuelle betingelser fastsette at den avtalte pakkereisepris kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/ eller de aktuelle valutaer. Kunden skal gis en begrunnelse for og en beregning av prisøkningen. Arrangøren må i tilfelle også i betingelsene gi kunden tilsvarende rett til å kreve prisreduksjon dersom omstendighetene arrangøren

forbeholder seg rett til å justere prisen opp etter, utvikler seg i kundens favør, jf. Pakkereiselovens § 9 jf. 20.

Varselet om prisøkning må være meddelt kunden senest 20 dager før avreise for at krav om prisøkning skal være gyldig. Kunden kan på sin side ikke påberope seg prisjustering i sin favør grunnet omstendigheter som inntreffer senere enn 20 dager før avreise.

En prisøkning på mer enn 8% av den avtalte kjøpesum gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.»

Den 10. juni sendte vi en e-post til klager med varsel om at drivstofftillegg kom til å bli ilagt reisen på grunn av den ekstraordinære stigningen av energipriser. Da klager skulle reise 3. juli var det over 20 dager til avreise. Kun flybilletter på våre charterfly inneholder ikke skatter og avgifter som kan refunderes. Vi har derfor overholdt våre reisevilkår, som klager har godkjent ved kjøpet av reisen.

Nemnda bemerker

Refusjon av drivstofftillegg etter bestilling:

Utgangspunktet er at avtaler skal holdes slik de er inngått. Dette innebærer at når en billettreservasjon er bekreftet, kan en gal pris ikke rettes opp eller annulleres med mindre feilen er så åpenbar at kunden innså eller burde innsett dette, jf. avtaleloven § 32. Det er fremforhandlet bransjevilkår mellom Virke Reiseliv og Forbrukertilsynet som gir adgang til å gjøre unntak fra dette utgangspunktet for pakkereiser under nærmere betingelser.

Spørsmålet for nemnda er om klager har bestilt en flyreise på pakkereisevilkår slik Amisol anfører.

Amisol sine reisevilkår har overskriften «Alminnelige vilkår for pakkereiser». Nedenfor står det at vilkårene er utarbeidet av Virke Reise Utland og Forbrukertilsynet, og gjøres gjeldende for pakkereiser som faller inn under definisjonen i pakkereiselovens § 6.

Nedenfor står det i kursiv «De reisevilkår som angis i kursiv er spesielle vilkår for reiser med Amisol Travel og kompletterer alminnelige vilkår for pakkereiser.»

Under dette står det i kursiv «Informasjon som er relevant for kun flyreiser og kun hotell i reisevilkårene og reiseinformasjonen inngår i avtalen.»

Det er ikke umiddelbart klart om Amisol med denne formuleringen har ment at reisende med bestillinger for «kun fly» er forpliktet av deres alminnelige vilkår for pakkereiser, eller om det gjelder egne spesifiserte vilkår for reisende med «kun fly». At vilkår er «relevante» er heller ikke ensbetydende med at de er bindende eller forpliktende.

Klager har bestilt «kun fly»-billetter av Amisol, og har derfor ikke bestilt en reise som faller inn under definisjonen «pakkereise» i pakkereiselovens § 6.

I avtalevilkårets punkt 3. som Amisol viser til som grunnlag for å kunne belaste drivstofftillegg etter avtaleinngåelse, står det at arrangøren i sine individuelle betingelser kan fastsette at den avtalte «pakkereisepris» kan justeres opp eller ned ved endringer i offentlige skatter og avgifter, og/eller transportpriser og/ eller de aktuelle valutaer.

Amisol har ikke nevnt kun flyreiser i pkt. 3 i sine vilkår. Det står her at prisjusteringer kan gjøres for «pakkereisepris». At klager leser dette som at vilkåret er ment å omfatte pakkereiser, og ikke billetter bestilt som «kun fly», er forståelig når det kun er pakkereise som eksplisitt nevnes i teksten.

Ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår, skal vilkåret tolkes til fordel for forbrukeren, jf. avtalelovens § 37 (3).

Nemnda mener derfor avtalevilkåret om at pakkereisepriser kan justeres etter avtaleinngåelse ikke er bindende for klager i dette tilfellet, og anbefaler at Amisol refunderer drivstofftillegget på 2800 NOK til klager.

Refusjon av flyskatter og avgifter:

Amisol har anført at kun flybilletter på deres charterfly ikke inneholder skatter og avgifter som kan refunderes. De har ikke redegjort nærmere for hvorfor. 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.

Nemnda mener at Amisol skal refundere skatter og avgifter til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Amisol refunderer drivstofftillegg på 2800 NOK, samt utsteder refusjon av skatter og avgifter til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)