

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av skatter og avgifter.

### Dato

10.09.2019

### Saksnummer

2018-03327

### Tjenesteytere

Airngo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager brakk armen før avreise og kunne ikke benytte sin billett. Klager har fått refundert hele billetten fra sitt forsikringsselskap (1132 NOK), ekskludert skatter og avgifter (140 NOK). Forsikringsselskapet henviser her til reisearrangøren (Airngo) for tilbakebetaling.

Klager hadde først problemer med å få sendt inn skriftlig klage til Airngo, da det kostet kroner 200 for å registrere henvendelsen på tjenesteyters hjemmeside. Klager krever at Airngo refunderer kroner 140 for skatter og avgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I sitt svar til klager anfører Airngo at klagers billetter er ikke-refunderbare fra flyselskapet. Videre viser Airngo til at beløpet de vil motta for skatter og avgifter ikke overstiger deres administrative avgift på 595 NOK per billett. På dette grunnlaget konkluderer Airngo med at klager ikke vil få refundert skatter og avgifter, ettersom hun ikke har kjøpt avbestillingsforsikring hos dem.

I sitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda motsetter Airngo seg klagers krav. Det vises her til deres reisevilkår som må aksepteres ved betaling av reisen. I Reisevilkårenes punkt 7.0.2 står det følgende: [...] Dersom du må avbestille din reise og ikke har tegnet avbestillingsbeskyttelse, forsøker vi naturligvis å hjelpe deg med å få tilbake så mye som mulig av reisens pris mot et administrativt gebyr". Airngo viser igjen til sitt gebyr på kroner 595 for refusjon av skatter. Refunderbare skatter overstiger ikke dette beløpet.

### Nemnda bemerker

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 Airngo sine regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, tar Airngo et refusjonsgebyr ved kansellering av en reise. I denne saken er summen av refunderbare skatter og avgifter lavere enn refusjonsgebyret på 595 kroner.

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)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)