

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter på ubenyttet flyreise.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0431/15F

Tjenesteyter

Tripmonster

Krav om refusjon av skatter på ubenyttet flyreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim til Manila t/r for reise 4. - 24. februar 2015. Klager kunne ikke reise på grunn av sykdom.

Klager krever refusjon av flyskatter kroner 2 918, samt refusjon av servicepakke på kroner 150.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

I Tripmonsters regler og vilkår står det blant annet at Tripmonsters avbestillingsavgift er på kroner 500 per person.

Da klager ikke har tegnet noen avbestillingsforsikring hos Tripmonster er det flyselskapets regler som gjelder. Det er ingen refusjon av selve flybilletten. Når det gjelder flyskattene er 60 kroner refunderbare etter at avbestillingsgebyret på kroner 500 er trukket fra.

Servicepakken klager har kjøpt er ikke refunderbar.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers brev.

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 Tripmonster ved nemndas e-post av 28. april 2015 med frist til 12. juni 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge klagers

opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av selskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om selskapet ikke avgir uttalelse.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde kjøpt en ikke-refunderbar billett. Klager avbestilte reisen grunnet sykdom.

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

Det er ikke uvanlig at flyselskaper inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter» på billetten. Det er imidlertid kun hjemmel for å få refundert offentlige pålagte skatter og avgifter. Dermed er det skapt en forventning om at passasjerer skal få full refusjon, også av drivstofftillegget, grunnet nevnte ordbruk. Dette er uheldig.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at drivstofftillegg er inkludert i det som Tripmonster angir som m «flyskatt», og at refunderbare skatter og avgifter utgjør kroner 560.

I henhold til Travelpartners vilkår tar selskapet et behandlingsgebyr på 500. Nemnda er av den oppfatning at Tripmonster har anledning til å ta et gebyr for sin behandling av saken. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til gebyrets størrelse. Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at et gebyr for refusjon av skatter og avgifter, kun kan tilsvare Tripmonsters reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Et gebyr på 500 kroner synes å være for høyt.

For så vidt gjelder «servicepakken», fremgår det av Tripmonsters vilkår at denne ikke refunderes ved avbestilling av reisen.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.