

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av skatt og avgifter for ubenyttet billett.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

255/09F

Tjenesteyter

KLM

Refusjon av skatt og avgifter for ubenyttet billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger 15. juni 2009, men ble forhindret og måtte av den grunn avbestille sin billett. Da denne billetten ikke kunne endres, ønsker klager å få tilbakebetalt skatter og avgifter.

KLM har refundert klager kr 502, men dette mener klager er for lite.

Hans krav er kr 1.550.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til at det beløpet som klager gjør krav på kr 1.048 ikke er skatt, men et beløp som viser hva hver reisende betaler i «bensingpenger» for sin reise. Dette beløpet er ikke refunderbart, men det står spesifisert på de reisendes billetter da beløpet kan variere fra gang til gang på grunn av varierende oljepriser i markedet. Beløpet som på denne billetten er refunderbart, er kr 502, og er allerede er sendt klager.

KLM avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klagers billett var ikke refunderbar. Dette innebærer at klager ved avbestilling av reisen ikke har rett til tilbakebetaling av innbetalt beløp ut over skatter og avgifter som ikke påløper.

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

Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flypassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter» på billetten, vil det være svært vanskelig for klager å forstå hvor mye man har krav på å få tilbakebetalt fra flyselskapet dersom man ikke reiser.

EU forordning 1008/2008 artikkel 23 stiller krav om at offentlige skatter og flyplassavgifter klart må skilles fra andre kostnader når disse legges til flyprisen. IATA har i sin liste over skatter og avgifter definert hvordan de ulike begreper som beskriver dette skal forstås. Med utgangspunkt i forordningen og definisjonene i IATAs liste, burde man med fordel kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Det fremgår av klagers kvittering at av billettprisen på NOK 2 525 utgjør «Tax/fees/charges: NOK 1048YR 119ZN 433XT». Denne informasjonen er etter nemndas vurdering uforståelig for «folk flest», og burde med fordel vært utformet på en annen måte. KLM har redegjort for hva som skjuler seg bak kodene.

Nemnda tar til etterretning at kun DKK 522 utgjør skatter som ikke påløper.

Etter nemndas vurdering har klager ikke rett til refusjon ut over dette.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

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.