

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avgifter på ubenyttet flybillett.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

518/11F

Tjenesteyter

Eastern Travel & Tours AS

Krav om refusjon av avgifter på ubenyttet flybillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde returbillett fra Kristiansand til Manila via Amsterdam den 15. juli 2011. Klager benyttet seg ikke av denne returen og krever refusjon av skatter og avgifter.

EasternTravel & Tours har i det vesentlige anført:

Passasjerer har krav på refusjon av enkelte skatter på ubenyttede flybilletter.

I dette tilfellet hadde klager benyttet halve billetten, og har derfor krav på 50% av avgiftene på til sammen kroner 2 369 (ZN = kroner 117, YR (drivstoffavgift) = kroner 2 010, RN = kroner 99, VV = kroner 32 og CJ = Kroner 111).

Flyselskapene tilbakebetaler ikke drivstoffavgift, og 50% av det resterende beløpet blir da kroner 179.50. Eastern Travel & Tours refusjonsavgift er på kroner 200. Siden kostnaden for refusjon er høyere enn beløpet klager har krav på, er det dessverre ikke hensiktsmessig for klager å søke refusjon.

Eastern Travel & Tours kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Easter Travel & Tours brev.

Nemnda bemerker:

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget(YR) under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter»

på billetten, vil det være svært vanskelig for kunden 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.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at refunderbare skatter og avgifter utgjør kr 179,50.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter er av den oppfatning at Eastern Travel & Tours må kunne beregne seg et gebyr for sitt arbeid med tilbakebetalingen. Gebyret er oppgitt til kr 200, hvilket innebærer at det ikke er penger til utbetaling. Flertallet er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen av gebyret.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Eastern Travel & Tours ikke er berettiget til å belaste klager med et gebyr for å refundere skatter og avgifter i dette tilfellet. Det fremkommer av korrespondansen mellom klager og Eastern Travel & Tours at selskapet tar seg et gebyr på 200 kr pr reise for å gjennomføre refusjonen av skatter og avgifter ved en kansellering. Forbrukernes representanter mener for det første at selskapet kun kan kreve et slikt gebyr dersom dette fremkommer klart for kunden før bestilling. Det er usikkert hva slags vilkår Eastern Travel & Tours her opererer med og om disse kan anses som akseptert av kunden.

Forbrukernes representanter er i tillegg av den oppfatning at et eventuelt gebyr fra reisebyråets side i en slik situasjon kun kan tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Eastern Travel & Tours gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Eastern Travel & Tours i dette tilfelle først burde ha henvist klager til flyselskapet for å få refundert skatter og avgifter derfra.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.