

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Dato

25.04.2022

Saksnummer

2021-01966

Tjenesteytere

RCG Travelis

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Istanbul den 26. desember 2021 (retur den 1. januar 2022). Reisen ble kjøpt gjennom reisebyrået Travelis og opererende flyselskap var Turkish Airlines.

Klager måtte avbestille reisen grunnet akutt sykdom i familien. Klager får prisen for selve flybillettene refundert fra sitt forsikringsselskap, men ikke skatter og avgifter. Klager har blitt bedt om å henvende seg til Travelis for refusjon av skatter og avgifter.

Klager rettet kravet mot Travelis. Hun fikk imidlertid avslag, med den begrunnelse at avbestillingsgebyret er høyere enn de refunderbare skattene og avgiftene. Klager kan imidlertid ikke se noen vilkår om dette på selskapets nettsider. Travelis har også innrømmet at det ikke er tilgjengelig der, men at klager evt. kan motta vilkårene på e-post dersom hun etterspør dette.

Klager har også vært i kontakt med Turkish Airlines pr. telefon. De kunne imidlertid fortelle at de ikke kunne refundere eller avbestille klagers reise da den er bestilt via en tredjepart.

Klager krever refusjon av momsen hun har krav på.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende til Travelis (registrert som RCG Travelis i nemndas register) og Turkish Airlines.

Travelis har ikke fremmet tilsvarende i saken.

Turkish Airlines har anført følgende:

Passasjeren har kjøpt billetten gjennom et reisebyrå og har akseptert reisebyråets regler og vilkår. Klager må derfor løse saken gjennom reisebyrået.

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, tredje ledd. Travelis har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager har fått beskjed om at selve billettprisen vil bli dekket av hennes forsikringsselskap. Kravet fremsatt for vurdering av nemnda er med dette skatter og avgifter.

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 reiser. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refusjon av slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

I denne saken er det tale om en avbestilling fra klager sin side. Nemnda mener derfor at refusjonen bør gå via reisebyrået hvor reisen ble kjøpt. I klager sin kontakt med Travelis har hun fått beskjed om at håndteringsgebyret overstiger de refunderbare skattene og avgiftene. Nemnda bemerker at det er reglene og vilkårene under inngåelsen av avtalen som gjelder i en avbestillingssituasjon. Travelis har ikke fremmet tilsvarende svar til nemnda. Klager har anført at noen slike vilkår ikke er synlige. Nemnda kan basert på sakens dokumenter ikke konkludere med at det foreligger grunnlag for å trekke et håndteringsgebyr for tjenesten. Nemnda anbefaler derfor at Travelis søker om refusjon av refunderbare skatter og avgifter fra Turkish Airlines, og deretter refunderer videre til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travelis søker om refusjon av refunderbare skatter og avgifter fra Turkish Airlines, og deretter refunderer videre til klager. Det anbefales at Travelis ikke tar noe håndteringsgebyr for denne tjenesten.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)