

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av skatter og avgifter for ubenyttet billett.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

6/10F

Tjenesteyter

Travelpartner AS

Refusjon av skatter og avgifter for ubenyttet billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med Air France t/r Oslo - Bangkok 22. januar - 6. februar 2010.

Klager avbestilte reisen på grunn av sykdom i familien. Klager har fått tilbakebetalt, fra sitt forsikringsselskap, beløpet uten skatter og avgifter. Skatter og avgifter som er totalt på kr 5.142 kreves refundert av Travelpartner.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Air France betaler ved avbestilling av en billett ikke tilbake alle flyskatter. Drivstofftillegg (YR/YO) refunderes således ikke. Dette følger av Air France sine hjemmesider.

Det gjenstår således kr 213 som kan tilbakebetales. Som reisebyrå tar Travelpartner imidlertid en administrasjonsavgift for å kreve tilbake flyskatter på avbestilte/ikke benyttede billetter. Travelpartners administrative avgift for å utføre tjenesten er kr 400 per billett. Så det er således intet å tilbakebetale.

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 benyttet seg av sin planlagte reise, har passasjeren 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 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 har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager har fått refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter med fratrekk av Travelpartners gebyr. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget selv om dette er angitt som en skatt/avgift. Etter flertallets vurdering faller det utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen på Travelpartners gebyr.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er enig med flertallet i at klager ikke kan kreve tilbake den delen av billettprisen som flyselskapet kaller for skatt og avgift, men som i realiteten er deler av billettkostnaden.

Det gjenstår kr 213 som kan tilbakebetales som skatt og avgift. Travelpartner tar imidlertid kr 400 per billett i gebyr for dette. Mindretallet mener at selskapet kun kan kreve et gebyr for tilbakeføringen dersom dette kommer klart frem for kunden før bestilling. Det er usikkert om det er tilfelle her. Etter mindretallets syn kan et eventuelt gebyr som kunden må betale for at Travelpartner skal bistå med tilbakeføring kun tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre endringen. Travelpartners gebyr på kr 400 per billett synes å være urimelig høyt i denne sammenheng.

På bakgrunn av flertallets syn traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.