

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på billett avbestilt på grunn av sykdom.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00907

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tre billetter t/r Rygge - Palma de Mallorca for reise høsten 2016. Klager måtte kanseller reisen grunnet sykdom.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en lavpris billetttype uten avgifter, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Da klager fullførte bestillingen på flyselskapets nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at ingen av Ryanairs billetter er refunderbare.

Da det ikke var inkludert noen skatter og avgifter i klagers billett kan Ryanair dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer, men krever bare inn disse skattene og avgiftene fra flyselskapene for passasjerer som faktisk velger å reise. EU-forordning 1008 / 2008 artikkel 23 nr 1 stiller krav om at passasjerer / forbrukeren skal få oppgitt endelig pris, og blant annet få særskilt oppgitt offentlige skatter, avgifter og lufthavnavgifter.

Det følger av fast nemndspraksis at passasjerer som ikke benytter seg av sin planlagte reise, har rett til å få refundert skatter og avgifter som de er blitt avkrevd, eventuelt etter fradrag for et gebyr for arbeidet med refusjonskravet, jf eksempelvis FLYKN-2012-347 som også gjaldt Ryanair.

Ryanair har fremlagt dokumentasjon for at selskapet ikke har krevd inn skatter og avgifter fra klageren på utreisen. Det ligger ikke til nemndas mandat å ta stilling til om selskapet har latt være å kreve inn skatter og avgifter med rette eller urette. Siden det ikke er krevd inn skatter og avgifter, er det imidlertid ingen skatter og avgifter som klageren kan kreve å få refundert.

Det er derimot ikke fremlagt dokumentasjon for at det ikke er krevd inn skatter og avgifter for returreisen. Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer skattene og avgiftene på denne.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair refunderer skatter og avgifter på flybillettprisen for returreisen.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)