

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatter for avbestilt reise.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02112

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg og sin samboer t/r Tromsø - Koh Samui via Oslo og Bangkok for reise 4. - 15. september 2017 hos Flysmarter.no, pris kroner 16 114, hvorav skatter og avgifter kroner 6 028. En stund etter at klager hadde kjøpt og betalt reisen fant hun ut at hun var gravid. Klager fryktet zika-viruset og valgte å kansellere reisen. Forsikringsselskapet vil kun refundere hennes billett med fradrag av flyskatter.

Klager krever refusjon av flyskattene på kroner 6 028 av Flysmarter.no. Nettoreisebyrået hevder det kun er kroner 268 per person som er refunderbart, da resten er drivstoffavgift som ikke er refunderbar, og byråets gebyr på kroner 500 per person.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager gjennomførte bestillingen på Flysmarter.no klikket hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det ved avbestilling ikke er noen refusjon dersom klager ikke har kjøpt avbestillingsforsikring.

Flyskattene på klagers billett var kroner 2 949 per person, av denne summen var drivstoffavgiften kroner 2 263. Drivstoffavgift er ikke refunderbar. Etter at reisebyråets serviceavgift på kroner 543 per person er trukket fra gjenstår, kroner 143 per person som er refundert klager.

Flysmarter.no kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### 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.

Drivstofftillegget er ikke refunderbart, det er kun offentlige skatter og avgifter som ikke påløper som refunderes. Refunderbart beløp er som regel relativt lavt per billett. jf. FLYKN-2014-355.

I dette tilfellet har selskapet lagt til grunn at betalt skatt er kroner 2 949 per person, mens det fremgår av billettene at de har betalt kr 6028 eller kroner 3014 pr billett. Nemnda finner at dette beløpet må legges til grunn. Drivstoffavgiften på kroner 2 263 er ikke refunderbar. Etter at reisebyråets serviceavgift på kroner 543 per person er trukket fra, gjenstår kroner 208 per person, mens flyselskapet bare har refundert klager kr 143 per person.

Nemnda anbefaler at selskapet etterbetaler kroner 65 per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager refunderes ytterligere kroner 65 per person.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)