

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte billetter, flypassasjeravgift og forsinkelsesrente. Klager avbestilte sine flybilletter etter omfattende korrespondanse med Norwegian hvor partene ikke kom til enighet om innkreving av flypassasjeravgift.

Dato

20.06.2017

Saksnummer

2016-00416

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte i januar 2016 billetter med Norwegians flyvninger DY1990 og DY1991 tur/retur Split for kroner 4 001. De opprinnelige billettene ble betalt 10. januar 2016. Cirka 1. juli fikk klager en tilleggsfaktura på kroner 90 (flypassasjeravgift) som ble betalt 8. september 2016. Klager motsatte seg ikke betaling av avgiften, men opplyste at han ville kreve at behandlingsgebyr for håndtering. Han purret flere ganger i løpet av sommeren, men klager og Norwegian kom ikke til enighet i saken.

Klager valgte til slutt å kansellere sin reise da Norwegian ikke besvarte hans henvendelser, noe han ei heller fikk bistand til fra selskapet. For å unngå betalingsanmerkninger valgte klager å innbetale beløpet til Norwegian før kravet gikk til inkasso.

Klager anfører at det er en svakhet fra Norwegians side at de kun viser til "tilleggsavgifter ilagt av staten" ved innkreving av flypassasjeravgiften fra forbrukere som har kjøpt billett lang tid før avreise. I Norwegians generelle vilkår for befordring punkt 5.3, vilkår som leses og aksepteres av kunden ved billettkjøp, er det "gjeldende skatter og avgifter" som skal betales av passasjeren. Da Norwegian har et eget punkt i sine vilkår om "fjerning av skatter og avgifter", ville det vært naturlig å ha et tilsvarende punkt for avgifter som tilkommer etter avtaleinngåelse.

Videre anfører klager at han etter innkreving av flypassasjeravgiften har forsøkt å komme til en minnelig løsning med Norwegian, noe som ikke skjedde og medførte at klager til slutt kansellerte reisen.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om refusjon av opprinnelige billetter på kroner 4 001, flypassasjeravgift kroner 90 samt forsinkelsesrente. Pr. 1. oktober 2016 har klager anført at kravet beløper seg til kroner 4 346,30.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kansellerte sin reise da han var uenig i etterfakturerings av flypassasjeravgiften og har følgelig fremsatt krav om refusjon av billettprisen, flypassasjeravgift og forsinkelsesrenter.

Det følger av EU-direktiv 83/2011 at angrerett ikke gjelder ved kjøp av flybilletter. Regler for kjøpet finnes derfor i selskapets avtalevilkår. Klager har kjøpt en lavprisbillett hvor det er anledning til å avbestille billettene kostnadsfritt innen fire timer etter avtaleinngåelse. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav om refusjon av de avbestilte flybillettene.

Videre viser Norwegian til sine befordringsvilkår punkt 5.3 hvor det fremgår at passasjerene betaler skatter og avgifter som innføres av offentlige myndigheter eller flyplassmyndigheter. Selv om avgiftene til staten ikke påløper før påbegynnelsen av flyreisen, betaler passasjerene normalt disse til Norwegian på forskudd ved billettbestillingen. Da myndighetene har valgt å innføre en ny avgift i tiden mellom bestilling og avreise, valgte Norwegian å etterfakturere sine passasjerer. Selskapet har i samarbeid med Forbrukerombudet utarbeidet en fakturaløsning for de passasjerer som ønsker det. Over 99 prosent av selskapets reiser betales med betalingskort, og den enkleste løsningen for selskapet er at passasjerene også benytter kort til betaling av avgiften. Selskapet viser for øvrig til Transportklagenemndas generelle uttalelse om flypassasjeravgiften.

Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon av billetter og flypassasjeravgift samt forsinkelsesrente.

Nemnda bemerker

Klager ønsker sin flybillett refundert. Nemnda oppfatter at begrunnelsen er at han ble ilagt en tilleggsavgift (flypassasjeravgift), og at klager ikke fikk respons fra Norwegian på sine henvendelser om at klager ville kreve et behandlingsgebyr for å håndtere tilleggsavgiften.

Ved Stortingsvedtak av 14. desember 2015 om særavgifter til statskassen for budsjettåret 2016 ble det besluttet at det fra den tid departementet bestemmer skal betales en avgift til statskassen på ervervsmessig flyvning fra norske lufthavner med 80 kroner per passasjer. Avgiften beregnes pr. passasjer som påbegynner avgiftspliktig flyvning og oppstår når flyvningen begynnes, jf. forskrift om særavgift av 11. desember 2001 § 3-22-2 og § 3-23- 3. Den 13. mai 2016 ble det besluttet at avgiften gjelder for alle flyvninger fra og med 1. juni 2016.

I en generell uttalelse fra Transportklagenemnda - fly av 29. august 2016 fremgår det at flyselskapene etter nemndas syn har rett til å kreve etterbetaling av flypassasjeravgiften. Det er i denne sammenheng vist til særavgiftsloven § 5 annet ledd som har følgende ordlyd:

"Er det ved avgiftspåleggets ikrafttreden inngått kontrakt om leveranse, plikter mottageren å betale et tillegg motsvarende avgiften med mindre det godtgjøres at det ved prisansettelsen har vært tatt hensyn til avgiften".

I nemndas generelle uttalelse fremgår at nemnda er av den oppfatning at flyselskapene under den gitte forutsetning har anledning til å kreve etterbetaling av passasjeravgiften. Nemnda viser videre til at flyselskapene i sine vilkår gjennomgående har tatt inn bestemmelser om at passasjerene må betale skatter og avgifter som pålegges av det offentlige. Norwegian har slike vilkår.

I og med at flyselskapene har anledning til å etterfakturere flyplassavgift også for flyvninger som er bestilt før passasjeravgiften ble innført, må en passasjers adgang til å avbestille sin flybillett vurderes etter flyselskapets alminnelige regler.

Klager hadde kjøpt LowFare-billetter. Det følger av Norwegians alminnelige vilkår at man kan avbestille billetten i inntil fire timer etter billett kjøp. Etter dette tidspunkt er ikke billetten lenger refunderbar. Det er årsaken til at denne billetttypen er billigere enn for eksempel såkalte Flex-billetter.

Klager avbestilte sin billett mange måneder etter at han hadde kjøpt den.

Det anbefales derfor ikke at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billett og flypassasjeravgift.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Josefin Rydberg (SAS)