

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet flybillett.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-00742

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Male via Moskva t/r den 21. - 31. desember 2019. På returen valgte to i reisefølget å gå av i Moskva og ikke reise videre til Oslo.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter for to av de reisende på strekningen Moskva - Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk gjennomført bestillingen på Tripmonsters nettsider måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at reisebyrået må følge flyselskapenes regler ved kansellering og refusjon, samt at reisebyrået tar et administrasjonsgebyr på kroner 350 per person ved refusjon.

Klager har benyttet størstedelen av sin billett. De gjenværende skattene og avgiftene er lavere enn Tripmonsters administrasjonsgebyr, det vil derfor ikke gjenstå et beløp for utbetaling til klager.

Travellink vil også informere om at største delen av skattene er drivstoffavgift, denne avgiften er ikke refunderbar. Dette kommer frem av klagers billett, Tripmonster viser til fremlagt dokumentasjon.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I henhold til Tripmonsters regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, har en passasjer ved avbestilling av reisen krav på å motta refunderbare skatter og avgifter mot et administrasjonsgebyr på kroner 350.

I dette tilfellet har klager reist på størstedelen av reisen. Hun valgte etter hva nemnda forstår frivillig å bli igjen i Moskva med en av de reisende, mens den tredje reisende fortsatte til Oslo. Nemnda er kjent med at drivstoffavgift ikke er refunderbar. Da størstedelen av flyskattene på klagers billett var drivstoffavgift, vil det ikke være noe igjen for utbetaling til klager etter at reisebyrået har tatt sitt administrasjonsgebyr.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)