

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttede billetter.

Dato

18.03.2022

Saksnummer

2021-01828

Tjenesteytere

Ryanair

eSkyTravel.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone bestilte tur-retur reise med Ryanair fra Oslo til Malaga 25.– 31. oktober 2021. Billettene ble bestilt via Ryanairs nettside, som ledet klager til eSkyTravel, og totalpris for begge billettene var 5915,44 kroner.

Klagers kone ble akutt syk, og de måtte kansellere reisen. Klager fant intet sted på Ryanairs nettsider å meddele dette til dem, så de endte opp med bare ikke å møte opp til avreise. Klager har reiseforsikring i Fremtind, og de har refundert 4732,00 kroner (80%). Fremtind har forklart at de har trukket 20% på flybilletten, som er skatter og avgifter, og bedt klager selv søke refusjon. Klager henvendte seg til eSkyTravel, og fikk da beskjed om at han i henhold til flyselskapets regler ikke har krav på refusjon av skatter og avgifter på en billett han ikke har benyttet.

Klager har ikke funnet informasjon om dette på Ryanairs nettsider, og stiller spørsmål til hvorvidt dette er lov.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Ryanair eller eSkyTravel har tross oppfordring fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Nemnda bemerker

Tjenesterne har ikke fremmet tilsvarende svar i saken, og nemnda treffer da vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda ser det ikke omtvistet at reisen ble avbestilt av klager selv, slik at reglene i EU-forordning 261/2004 om passasjerrettigheter ikke kommer til anvendelse.

Spørsmålet om refusjon vil med dette avhenge av vilkårene for det aktuelle kjøpet.

Slik nemnda oppfatter det har klager fått dekket billettene fra sitt forsikringsselskap. Forsikringsselskapet har imidlertid trukket fra 20%, som skal dekke "skatter og avgifter". Klager har blitt henvist til å kontakte flyselskapet for refusjon av den resterende summen.

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 de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare.

I utgangspunktet er det flyselskapet som plikter å refundere refunderbare skatter og avgifter. Reisebyrået er kun et mellomledd. Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede billettene til klager, enten direkte til klager eller via reisebyrået. Nemnda påpeker at tjenesteyterne ha mulighet til å trekke et håndteringsgebyr for refusjonen i henhold til sine vilkår, som klager aksepterte ved bestilling av reisen. Dersom det etter refusjonen gjenstår noe beløp, anbefaler nemnda at klager tar kontakt med sitt forsikringsselskap for dekning av dette.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer refunderbare skatter og avgifter til klager, enten direkte til klager, eller via reisebyrået.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)