

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter subsidiært refusjon av skatter og avgifter på avbestilt flybillett.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

214/12F

Tjenesteyter

Ticketno

Krav om refusjon av utgifter til flybilletter subsidiært refusjon av skatter og avgifter på avbestilt flybillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte flybillett t/r Oslo - Rio de Janeiro for reise 15. - 30. desember 2012. Klager skulle videre på cruise. Ved bestilling av flybillettene ble klager ikke informert om at billettene ikke kunne avbestilles. Han regnet med at det var mulig å gjøre endringer, eller i verste fall foreta en avbestilling uten å tape hele billettprisen.

I april 2012 hørte klager på nyhetene at et av rederiets skip hadde gått på grunn. Klager følte derfor han ikke lenger kunne stole på skipets kvalitet og ønsket å kansellere hele reisen.

Klager har kun fått refundert 3140 kroner fra ticket.no for kansellering av flybillettene. Klager krever primært refundert hele billettkostnaden på 11 770 kroner. Sekundært kreves 6 938 kroner som er de totale skattene for begge billettene. Klager hevder han ikke ble opplyst på forhånd at kun deler av skattene var refunderbare.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte cruisebilletter hos ticket.no, men valgte å booke flybillettene separat og ikke som en del av cruisepakken da han hevdet dette var billigere.

Ved bestilling av flybillettene ble klager informert om at det var ingen refusjon og ingen endring tillatt. Klager ble deretter spurt om han ønsker avbestillingsforsikring noe han takket nei til.

Dessverre er ikke alle skatter refunderbare på flybilletter, derav YR og YQ skatter.

Ticket.no har refundert det klager har krav på og kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til ticket.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager ved bestilling av billettene ble informert om at billettene ikke kunne endres og at de ikke ville bli refundert ved avbestilling.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Nemnda bemerker imidlertid at det må anses kjent at det ofte kan være begrensede endringsmuligheter ved kjøp økonomiklassebilletter. Ofte gir det ingen refusjon ved avbestilling. Klager burde således i det minste være klar over at det kunne være slike begrensninger knyttet til de økonomibilletter han kjøpte.

Det fremgår av mailvekslingen mellom klager og Ticket at klager forut for avbestillingen ble informert om at det ikke ville være noen refusjon for flybillettene. Klager valgte likevel å avbestille billettene.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har rett til refusjon av flybillettene.

For så vidt angår refusjon av skatter og avgifter, bemerker nemnda at 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget YR og YQ under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter» på billetten, vil det være svært vanskelig for kunden å forstå hvor mye man har krav på å få tilbakebetalt fra flyselskapet dersom man ikke reiser.

EU forordning 1008/2008 artikkel 23 stiller krav om at offentlige skatter og flyplassavgifter klart må skilles fra andre kostnader når disse legges til flyprisen. IATA har i sin liste over skatter og avgifter definert hvordan de ulike begreper som beskriver dette skal forstås. Med utgangspunkt i forordningen og definisjonene i IATAs liste, burde man med fordel kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager har fått refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget selv om dette er kamuflert som en skatt/avgift.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann
Elise Korsvik, Forbrukerrådet
Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa
Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.