

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter grunnet kansellering.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-02323

Tjenesteytere

Norse Atlantic Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to personer) skulle reise den 21. september 2022 med Norse fra Oslo til New York.

Den 20. september sender klager inn en e-post til Norse om at de må kansellere reisen grunnet sykdom og ønsker skatter og avgifter på NOK 1828 refundert. Klager reagerer på at gebyret er høyt, USD 65 per passasjer, og at de vil da sitte igjen med NOK 34 etter gebyret er tatt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norse har anført at de refunderer skatter når en kunde krever slik refusjon i tilfelle frivillig kansellering av billetten eller en del av den. I henhold til Norse sine vilkår for befordring, artikkel 4.2.4 er slike skatter og avgifter eller gebyrer du har betalt underlagt gjeldende administrasjonsgebyrer. Norse sitt administrasjonsgebyr er USD 65 per billett, per vei. Dette fremgår i Norse sin prisoversikt over tilleggsprodukter på deres hjemmeside. I dette tilfellet er refusjon av skatter etter fradrag av administrasjonsgebyret på 34 nok. Norse har kreditert summen til klager.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I denne saken ble bookingen avbestilt fra klager sin side.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerens faktisk velger å reise. Dersom passasjerens ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerens rett til å få refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare.

I noen tilfeller har flyselskapet forbeholdt seg retten til å kunne trekke et håndteringsgebyr ved refusjon forespurt fra passasjerens side. I et slikt tilfelle vil en måtte vurdere vilkårene i kontrakten inngått mellom passasjerens og flyselskapet. Norge har forklart at gebyret på 65 USD per passasjer er hjemlet i deres befordringsvilkår artikkel 4.2.4. Klager har reagert på at gebyret er så stort, og mener at det er urimelig. Nemnda mener at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at gebyret var en del av Norges vilkår på det aktuelle tidspunktet.

Nemnda mener at terskelen for å kjenne et slikt gebyr som urimelig er høy, jf. avtaleloven § 36. Endringen forutsetter at selskapet gjør en manuell jobb. Nemnda mener derfor at det ikke er grunnlag for å konkludere med at gebyret er urimelig.

Nemnda mener på denne bakgrunn at klager ikke skal gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)