

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet returbillett.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

063/13F

Tjenesteyter

Travellink

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager benyttet kun utreisen på sin t/r billett Oslo - London. Skatter og avgifter på billettene utgjorde til sammen kroner 1 614.

Klager krever refundert halve beløpet av skatter og avgifter, kroner 806.

Travellink har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen krysset klager av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at ikke alle skatter og avgifter er refunderbare. Videre kommer det frem at Travellink tar et gebyr ved avbestilling.

I dette tilfellet er kun kroner 338 av kroner 505 på klagers returbillett refunderbare. Da Travellinks gebyr er på kroner 400 er det dessverre ingenting å refundere.

Travellink kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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 benytte 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 British Airways i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flypassavgifter 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 refunderbare skatter og avgifter utgjør 338 kroner per person.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter er av den oppfatning at Travellink må kunne beregne seg et gebyr for sitt arbeid med tilbakebetalingen. Flertallet er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen av gebyret. Gebyret overskrider det refunderbare beløp. Flertallet finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Travellink ikke er berettiget til å belaste klager med et gebyr for å refundere skatter og avgifter i dette tilfellet. Det fremkommer av korrespondansen mellom klager og Travelpartner at selskapet tar seg et gebyr på 400 kr pr reise for å gjennomføre refusjonen av skatter og avgifter. Forbrukernes representanter mener for det første at selskapet kun kan kreve et slikt gebyr dersom dette fremkommer klart for kunden før bestilling. Det er usikkert hva slags vilkår Travellink her opererer med og om disse kan anses som akseptert av kunden.

Forbrukernes representanter er i tillegg av den oppfatning at et eventuelt gebyr fra reisebyråets side i en slik situasjon kun kan tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Travellinks gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Travellink i dette tilfelle først burde ha henvist klager til flyselskapet for å få refundert skatter og avgifter derfra.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.