

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2021-00374

### Tjenesteytere

Supersaver

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Dar Es Salaam via Istanbul den 30. januar 2021 med Turkish Airlines (retur den 11. februar). Klager kunne ikke benytte reisen, og sendte inn krav til reisebyrået om å få refundert skatter og avgifter. Supersaver svarte klager at det ble knappe 100 NOK i refusjon grunnet YR-tax. Klager forstår ikke hva YR-tax er og hvorfor det ikke blir skrevet på kvitteringen for flybilletten. Klager anfører at en skal få tilbakebetalt skatter og avgifter når en ikke benytter en flyreise. Det er dessuten veldig forvirrende at reisebyrået mener at det er flyselskapet som avgjør, mens flyselskapet ber klager kontakte reisebyrået.

Klager har fremsatt krav om refusjon av skatter og avgifter pålydende 3 010 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Turkish Airlines viser til klagers reisedokument, samt korrespondanse mellom klager og Turkish Airlines. Klager ble bedt om å kontakte reisebyrået hvor hun kjøpte billettene, da reisebyrået fortsatt holder på pengene.

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no er operert av Marco Polo AS, en formidler av de reisetjenester som tilbys på nettsidene deres. Supersaver er kun å regne som en formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet.

Supersavers rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres nettsider og i selskapets reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Supersaver viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Supersaver gjør oppmerksom på at Supersaver:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som Supersaver har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klager foretok en bestilling med Turkish Airlines på Supersaver sine hjemmesider den 5. januar 2021, flyvninger mellom Oslo og Dar Es Salaam (og retur).

Flyvningene gikk i henhold til rutetid og ble ikke kansellert av flyselskapet. Klager ble ansett som no-show på flyvningene ettersom hun ikke kansellerte bookingen før avreise. I sin rolle som formidler er Supersaver alltid nødt til å forholde seg til flyselskapets regler. Turkish Airlines tilbyr ikke refusjon av billetten. Kun refusjon av skatter og avgifter (utenom YR-tax) er mulig. Ettersom dette er en avbestilling gjort på klagers initiativ, tar Supersaver et gebyr for å refundere skatter og avgifter (587 NOK). Totale skatter og avgifter i bookingen er 3 010 NOK. YR-tax utgjør 2330 NOK og Supersaver sin avgift 587 NOK ( $3010 - 2330 - 587 \text{ NOK} = 93 \text{ NOK}$ ). En refusjon av 93 NOK kan refunderes dersom klager bekrefter.

Marco Polo AS, Supersaver, avslår klagers krav om refusjon av skatter og avgifter, inkludert YR-tax.

Supersaver gjør oppmerksom på at flyselskapets beslutninger ligger utenfor deres kontroll, og at de ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået skal dekke kravet. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet

### **Nemnda bemerker**

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.

Klager har kun krevd refusjon av skatter og avgifter. Reisebyrået har bekreftet at Turkish Airlines ikke tilbyr refusjon av billettene utover skatter og avgifter. Spørsmålet for nemnda er summen klager kan kreve refundert.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerer faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Drivstofftillegget er som hovedregel ikke refunderbart, det er kun offentlige skatter og avgifter som ikke påløper som refunderes.

Totalbeløp for skatter og avgifter var 3 010 NOK, noe som samsvarer med det som står på klagers billett. Nemnda er kjent med at kode YR er drivstofftillegg som ikke er refunderbart. Dette utgjør ifølge Supersaver 2 330 NOK. Refunderbare skatter er således 680 NOK. Supersaver tar et gebyr på 587 NOK for tilbakebetalingen. Dette er i henhold til deres vilkår (i vilkårene er summen dog noe høyere; 598 NOK). Dersom en legger til grunn 587 NOK slik Supersaver har anført i tilsvaret og kommunikasjonen med klager er gjenstående beløp til utbetaling 93 NOK.

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 utgangspunktet er det flyselskapet som plikter å refundere refunderbare skatter og avgifter. Reisebyrået er kun et mellomledd. I denne saken har imidlertid Supersaver tilbudt å refundere summen på 93 NOK dersom klager bekrefter. Nemnda anbefaler derfor at klager bekrefter til Supersaver for å få igangsatt denne refusjonen dersom ønskelig.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver refunderer 93 NOK til klager som tilbudt dersom klager bekrefter. Utover dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)