

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter for kansellert reise.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

315/09F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av skatter og avgifter for kansellert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne kjøpte sine billetter på KLMs hjemme side i februar 2009.

De skulle reise 27. oktober med retur 27. november 2009 fra Oslo-Lisboa med mellomlanding i Amsterdam.

Klagerne måtte avbestille sin reise og fikk refundert kr 1.004 for skatter og avgifter. KLM har bare refundert skatter og avgifter på Gunnar Rios billett med kr 1.004, ikke Gunnhild Rio sin del av skatter og avgifter.

Klager har henvendt seg flere ganger til KLM, men har ikke fått noe forståelig svar.

KLM viser til at kr 1.004 er refusjon av skatter og avgifter for begge billetter.

Det fremgår imidlertid av klagerens billetter at de bl.a. har betalt skatt med NOK 1 056. Dette er betegnet med YR.

Klagerne krever refundert innbetalte skatter og avgifter.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til at de har refundert skatter og avgifter for begge billetter med totalt kr 1.004, minus kr 10 i omkostninger.

Beløpet på kr 1.056 som klagerne viser til, er ikke skatter og avgifter, men drivstofftillegg som er oppført separat på billettene.

KLM har lagt ved bilag A som viser hva som kan bli refundert når en reise avbestilles.

KLM avviser 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 kunden faktisk velger å

reise. Dersom kunden ikke velger å benytte seg av sin planlagte reise, har kunden rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

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 de kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Det omtvistede beløp, som er betegnet 1056YR, synes å være et brenselstillegg, dvs. en del av billettprisen, og refunderes ikke, jf her også KLMs vilkår. Klagerne har fått refundert kr 1004, dvs. det som i billetten er angitt som ZN og XT med fratrekk av et gebyr på kr 10 per person.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til ytterligere utbetaling fra KLM.

Vedtak:

Flyklagenemnda 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

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.