

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter etter avbestilling.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

272/09F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av billettutgifter etter avbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager avbestilte en reise med KLM i september 2009 og ble da forespeilet refundering av beløpet for billetten over telefonen, noe som viste seg ikke å stemme. Klager sendte en klage til KLM på grunnlag av at han ikke ville ha avbestilt billetten dersom han ikke hadde blitt forespeilet at beløpet ville bli refundert.

Klager fikk tilbakemelding på klagen med at han ville få refundert ca kr 1.755.

Dette viste seg ikke å stemme, han fikk kun refundert kr 645. Mens det ifølge klagers billett står klart at skatter og avgifter utgjør kr 2.291.

Klagers telefonsamtaler med KLM er registrert og slettes etter ca 1 uke, klager har forespurt om å få kopi av samtalene, men dette er avslått.

Klager ber om å få refundert billettens fulle kostnad kr 6.266.

KLM har i det vesentlige anført:

Den aktuelle billett kan verken endres eller refunderes. Ved avbestilling vil flyavgifter bli refundert. Klager ble refundert DKK 645 som er skatter minus et gebyr på NOK 10. Bensintillegget er en del av billettprisen, og refunderes ikke.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av klagen til KLM av 8. september 2009 at klager ved sin første kontakt med KLM fikk opplyst at den billetttypen klager hadde ikke ville bli refundert ved avbestilling. Dette fremkommer også av klagers billett. Klager forventet et slikt svar.

Det er uklart for nemnda hva som ble sagt i samtale nr to, der kundebehandler ifølge klager skal ha gitt uttrykk for at det gjøres unntak «for personlige tragedier». Nemnda kan ikke se bort fra at det her oppsto en misforståelse. På bakgrunn av den klare tilbakemelding i samtale nr én, opplysningene på klagers billett samt KLMs regler om denne type billetter, er nemnda

av den oppfatning at klager ved avbestillingen ikke hadde grunn til å kunne gå ut fra at han ville få refundert billettutgiftene. Nemnda finner heller ikke sannsynliggjort at KLM kan lastes for den eventuelle misforståelsen.

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 klager velger å ikke benytte seg av sin planlagte reise, har klager 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 klager 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.

Klager har rett til refusjon av offentlige skatter og avgifter som ikke påløper med fradrag av et administrasjonsgebyr. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at det utgjør DKK 645. Beløpet er tilbakebetalt.

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

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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.