

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avgifter ved kansellering av flybillett. YQ-avgift.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-03991

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur-reise for seg selv og en medpassasjer fra Ålesund til Roma, via Oslo. De skulle reise fra Ålesund den 17. september 2019 og returnere fra Roma den 27. september 2019. Reisen ble imidlertid kansellert, og klager ba om refusjon av skatter og avgifter for alle flybillettene. Klager fikk refusjon av skatter og avgifter, men han fikk ikke refusjon av åtte stk. YQ-avgifter.

Klager krever refusjon av disse YQ-avgiftene på totalt 600 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for to personer for flyvninger fra Ålesund til Roma via Oslo og tilbake til Ålesund igjen via Oslo. Flyreisen inneholdt dermed en mellomlanding i Oslo i forbindelse med både utreisen og returen. De hadde således totalt fire flyvninger per person. Videreforbindelser regnes som et ekstra produkt ved kjøp av flybilletter hos Norwegian. Klager betalte 75 kroner per person per strekning for dette.

Det gis informasjon om dette tillegget i løpet av kjøpsprosessen, og det står også oppført på Norwegians nettsider. Avgiften blir oppført som «YQ tax» på passasjerens bestillingsbekreftelse. YQ-avgiften er en transittavgift.

Klager hadde bestilt LowFare-billetter, og han kansellerte reisen etter at fristen for å kansellere var utløpt. Dermed var ikke billetten refunderbar. Alle skatter og avgifter er refundert, men tilleggstenester refunderes ikke, i henhold til Norwegians generelle befordringsvilkår.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskapene 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 benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Nemnda legger til grunn at klager i dette tilfellet har fått refundert offentlige skatter og flyplassavgifter etter at billettene ble kansellert.

Norwegian har anført at YQ-avgiften derimot er en transittavgift som ikke er refunderbar. Selskapet har vist til informasjon om at dette er et tillegg som passasjerene må betale ved videreforbindelser. Tilleggstjenester refunderes ikke i henhold til selskapets vilkår. Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke se at klager har rett på refusjon av tilleggsavgiften.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Stina Gerhardsen (Widerøe)