

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter på ubenyttede billetter.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0219/15F

### Tjenesteyter

Ticket

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Ticket.no fra Barcelona til Oslo en vei den 9. april 2015. Pris kroner 4&nbsp;157 for 7 personer.

Klager valgte å ikke benytte billettene og krever full refusjon av skatter og avgifter. Han stiller seg kritisk til at Ticket tar et gebyr på kroner 100 per person.

Klager krever full refusjon av skatter og avgifter.

#### Ticket har i det vesentlige anført:

Klager avbestilte ikke billettene, han møtte heller ikke til avreise. Tickets reisevilkår ved no-show er følgende: «Om du ikke befinner deg tidsnok til rett sted for når du skal reise, eller velger å ikke utnytte hele eller deler av billetten, er ingen tilbakebetaling mulig.»

Klagers billett er ikke refunderbar. Kroner 161 av skatter og avgifter per billett kan refunderes. Med fratrekk av Tickets gebyr på kroner 100 per person, får klager tilbake kroner 61 per person. Dette i henhold til reisebyråets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

#### 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.

Refunderbare skatter- og avgifter utgjør i dette tilfellet 161 kroner per billett. Det fremgår av Tickets vilkår at Tickets behandlingsgebyr ved refusjon av skatter og avgifter utgjør 100 kroner per billett.

En samlet nemd er av den oppfatning at Ticket har anledning til å kreve et behandlingsgebyr for sitt arbeide med refusjonen. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til gebyrets størrelse. Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at et gebyr for refusjon av skatter og avgifter, kun kan tilsvare de reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Mindretallet har ingen innvendinger til gebyret i dette tilfellet.

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

#### **Vedtak:**

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

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*