

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Avbestilling av reise på grunn av sykdom. Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

304/09F

Tjenesteyter

KLM

Avbestilling av reise på grunn av sykdom. Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager måtte grunnet sykdom avbestille reise til England. Klager har fått refundert kr 1.210 per billett fra sitt forsikringsselskap (fratrullet egenandel). Dette utgjør det beløp som på e-billetten er benevnt som «fare amount». Den resterende del av billettprisen, kr 1.865, er benevnt «tax/fees/charges». For refusjon av denne delen har klagers forsikringsselskap henvist klager til KLM. KLM har kun refundert kr 683 per billett. De nekter å betale tilbake skatter og avgifter på kr 1.132 per billett, som de kaller for «fuel surcharge».

Klager krever refundert ytterligere kr 1.132 per person. Klager viser til et nylig avsagt vedtak i flyklagenemnda.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM har utbetalt til klager det beløpet for skatt og avgifter som er refunderbart totalt kr 683 per billett (119+614-50 service fee).

Beløpet som klager viser til kr 1.132 er ikke skatter eller avgifter, men en del av betalingen for reisen, i dette tilfellet for bensin.

Det fremkommer av KLMs hjemmesider at brenselstillegget ikke er refunderbare ved avbestilling av billetten.

Nemnda bemerker:

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter pr 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 passasjerene 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 KLM kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Klager hadde kjøpt en type billetter som ikke er refunderbar ved avbestilling. I henhold til ovennevnte har klager imidlertid krav på refusjon av skatter og avgifter som ikke påløper fratrullet et behandlingsgebyr. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette utgjør kr 683 per billett.

Det omtvistede beløp, som er betegnet 1132YR, synes å være et brenselstillegg, dvs. en del av billettprisen, og refunderes ikke, jf her også KLMs vilkår.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til ytterligere utbetaling fra KLM og anbefaler klager på nytt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap.

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

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.