

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

07.11.2021

### Saksnummer

2021-00031

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, hans ektefelle og deres barn (totalt tre personer) skulle reise den 18. juli 2020 fra Oslo via Istanbul til Ankara med Turkish Airlines. Returreisen var bestilt til den 3. august 2020. Billettene var kjøpt gjennom Flightfinder.no og kostet totalt kr. 14760. På grunn av covid-19 pandemien ble det ikke aktuelt å reise og klager kansellerte derfor billettene.

Klager har fått dekket prisen på flybillettene, minus skatter og avgifter, av sitt forsikringsselskap med kr. 9000. Klager har gjentatte ganger kontaktet Flightfinder og krevd at de refunderer skatter og avgifter, men de har ikke svart på hans henvendelser. Turkish Airlines har svart klager at de har sendt beløpet for skatter og avgifter til Flightfinder og at det er reisebyrået som må refundere klager.

Klager krever skatter og avgifter refundert av Flightfinder.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har tross oppfordring ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Turkish Airlines viser til at klager har kjøpt en pakkereise inkludert flybillett. Når en kunde kjøper en reise via et reisebyrå så er det deres vilkår og betingelser som gjelder for pakkereisen og billetten. Disse vilkårene blir normalt akseptert av kunden før kjøpet gjennomføres og betales. Dette er derfor en sak mellom reisebyrået og klager.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som

er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flightfinder.no har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

I denne saken har klager bedt om refusjon av billettene ved å henvende seg til sitt forsikringsselskap. Forsikringsselskapet har dekket billettprisen, men ikke skatter og avgifter.

Klager har dokumentert prisen på billettene, spesifisert med skatter og avgifter. 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 reiser. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refusjon av slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Dokumentasjonen viser at det er betalt kr. 9825 for billettene og kr 4935 i skatter og avgifter. Klager har opplyst at han har fått dekket prisen på billettene med kr. 9000 gjennom sitt forsikringsselskap, men ikke fremlagt dokumentasjon for dette beløpet.

Turkish Airlines har svart at klager har kjøpt en pakkereise og at vilkårene for denne pakkereisen vil være avgjørende for refusjonsbeløpet. Klager har fremlagt billettene han har kjøpt gjennom Flightfinder og nemnda kan ikke se at dette er annet enn flybilletter.

Nemnda legger til grunn at klager har fått dekket billettprisen av sitt forsikringsselskap og anbefaler at Turkish Airlines refunderer offentlige skatter og avgifter til klager. Dersom Turkish Airlines har refundert skatter og avgifter til Flightfinder, anbefales flyselskapet å kreve regress fra reisebyrået.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer offentlige skatter og avgifter til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)