

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av alle skatter og avgifter på avbestilt billett.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00498

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett med SAS t/r Bergen - Oslo, pris kroner 1 897, hvorav kroner 857 var skatter og avgifter. Klager måtte kansellere reisen og krevde refusjon av skatter og avgifter. Klager har kun mottatt kroner 419 i refusjon.

Klager krever det resterende i skatter og avgifter refundert fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har SAS i det vesentlige anført:

SAS har refundert det klager har krav på i henhold til billettens regler og vilkår.

Nemnda bemerker

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I henhold til SAS regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, har en passasjer ved avbestilling av reisen krav på å motta refunderbare skatter og avgifter.

I dette tilfellet har SAS refundert kroner 419 av totalt kroner 857 i skatter og avgifter. Nemnda er kjent med at drivstoffavgift ikke er refunderbar og at denne ofte utgjør en stor del av skatter og avgifter i en billett. Videre kommer følgende frem i SAS' generelle vilkår:

5.2.2 Hvis du kansellerer en refunderbar billett, vil både tilleggsavgifter som er pålagt av transportør og av andre bli refundert. I henhold til hvilken billettype det dreier seg om, kan refusjonen være underlagt et administrasjonsgebyr. Hvis du kansellerer en ikke-refunderbar billett, vil du bare ha rett til refusjon av tilleggsavgifter som er pålagt av andre enn fraktfører, og slik refusjon vil kunne være underlagt fradrag for et administrasjonsgebyr.

Nemnda finner det meste sannsynlig at klager har mottatt korrekt beløp i refusjon og kan ikke anbefale at han gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)