

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatter ved kansellering av reise.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

241/12F

Tjenesteyter

Reisegiganten.no

Krav om refusjon av flyskatter ved kansellering av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Reisegiganten.no fra Stavanger til Tehran for to personer, pris kroner 10 551. Grunnet akutt sykdom måtte klager kansellere reisen. Han fikk kun refundert selve billettprisen fra forsikringsselskapet, da de ikke refunderer skatter og avgifter.

Da klager kontaktet Reisegiganten for å få refundert det resterende beløpet på kroner 5 650, fikk han beskjed om at drivstoffavgift ikke er refunderbar, og han fikk derfor kun kroner 782 tilbakebetalt.

Klager mener han har tapt ca. kroner 5 000 grunnet feilinformasjon fra Reisegiganten.no, og krever beløpet refundert.

Reisegiganten.no har i det vesentlige anført:

Reisegiganten må forholde seg til flyselskapenes regler. Drivstoffavgift refunderes dessverre ikke fra flyselskapene, og denne kan derfor ikke refunderes passasjerer ved kansellering av reise.

I Reisegigantens regler og vilkår som man må krysse av for å ha lest ved bestilling av reise, står det følgende:

«En del flyselskaper har inkludert drivstofftillegg i flyskattene, og tillater ikke refusjon av dette hvis flybillettene ikke benyttes.»

Klager har blitt informert om hvor mye flyselskapene refunderer, og at det resterende må tas via hans forsikringsselskap. At forsikringsselskapet ikke refunderer drivstofftillegget kan ikke Reisegiganten.no stå ansvarlig for.

Reisegiganten.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter» på billetten, vil det være svært vanskelig for kunden 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 man med fordel kun brukt begrepene skatter og avgifter om offentlige skatter og flyplassavgifter som passasjerer kan kreve refundert dersom ikke reisen gjennomføres.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager har fått refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter. Nemnda legger til grunn at beløpet på 2 334 per person, som er oppgitt på klagers billett som «flyskatter», i realiteten er et drivstofftillegg. Drivstofftillegget er en del av billettprisen og refunderes ikke av KLM.

Nemnda kan ikke se at Reisgiganten.no har feilinformert klager.

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

Nemnda vil anbefale at klager tar saken opp på nytt med sitt forsikringsselskap.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.