

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flyavgifter.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

393/11F

### Tjenesteyter

Travelpartner

Krav om refusjon av flyavgifter.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne avbestilte sin reise t/r Bergen - Montpellier som ble booket hos Travelpartner. Begge billettene kostet totalt kroner 7842, herav kroner 4734 i flyavgifter.

Trekker man fra Travelpartners gebyr på kroner 400 per person, sitter man igjen med kroner 3934 som klagerne krever refundert.

#### Travelpartner har i det vesentlige anført:

Travelpartner er en formidler av flybilletter, og forholder seg til flyselskapenes regler og vilkår. Klagerens billetter var ikke refunderbare. Drivstoffavgift er heller ikke refunderbar.

Av skatter og avgifter har Travelpartner fått refundert kroner 1790 fra flyselskapet for begge billettene. Trekker man fra Travelpartners avgift på kroner 400 per person, gjenstår kroner 990 som Travelpartner har tilbakebetalt klagerne.

Travelpartner kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av flyavgifter.

#### 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM og Air France 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 med fratrekk av Travelpartners gebyr. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget selv om dette er kamuflert som en skatt/avgift.

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter er av den oppfatning at Travelpartner må kunne beregne seg et gebyr for sitt arbeid med tilbakebetalingen. Flertallet er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen av gebyret.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Travelpartner ikke har vært berettiget til å belaste klager med et gebyr for å refundere billettutgiftene i dette tilfellet. Det fremkommer av korrespondansen mellom klager og Travelpartner at selskapet tar seg et gebyr på 400 kr pr reise for å gjennomføre refusjonen av billettutgifter ved en kansellering. Forbrukernes representanter mener for det første at selskapet kun kan kreve et slikt gebyr dersom dette fremkommer klart for kunden før bestilling. Det er usikkert hva slags vilkår Travelpartner her opererer med og om disse kan anses som akseptert av kunden.**

Forbrukernes representanter er i tillegg av den oppfatning at et eventuelt gebyr fra reisebyråets side i en slik situasjon kun kan tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Travelpartners gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Travelpartener i dette tilfelle først burde ha henvist klager til flyselskapet for å få refundert skatter og avgifter derfra.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

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

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*