

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter av kansellert billett.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0115/15F

Tjenesteyter

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise for seg og sin kone for den 16. januar 2015. Reisen måtte kanselleres da klagers kone ble syk dagen før avreise. Klager fikk refundert flybillettene hos sin reiseforsikring, til sammen kroner 5 309 for to personer, men reisebyrået nekter å refundere flyskatter slik de plikter.

Klager krever refusjon av flyskatter som til sammen utgjør kroner 4 970 for to personer. Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Flyskattene på klagers billett utgjør kroner 2 485 per person, hvorav kroner 2 220 er drivstoffavgift som ikke er refunderbar. Det vises til utskrift av billettens samlede flyskatter. Da Supersaver tar et refusjonsgebyr på kroner 395 per billett er det dessverre ingen refusjon på disse billettene. Supersaver viser også til sine regler og vilkår hvor ovennevnte kommer frem.

Supersaver 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 Qatar Airways i dette tilfellet har tatt med et drivstofftillegg på 2 200 kroner under «flyskatter». De refunderbare skatter og avgifter utgjør således 285 kroner per billett. Det fremkommer av Supersavers vilkår at de ved tilbakebetaling tar et administrasjonsgebyr på 395 kroner.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at et gebyr for refusjon av skatter og avgifter, kun kan tilsvare flyselskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Flyselskapets gebyr på 395 kroner per billett, synes å være høyt i denne sammenheng. Det vises til at dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter fra flyselskapet. Videre vil mindretallet påpeke at det anses som uheldig at Supersaver referer til drivstofftillegget som skatt da det i utgangspunktet er hjemmel for å kreve refundert skatter og avgifter fra flyselskapet når en reise ikke gjennomføres. Det er imidlertid kun hjemmel for å få refundert offentlige pålagte skatter og avgifter. Dermed er det skapt en forventning om at passasjerer skal få full refusjon, også av drivstofftillegget, grunnet nevnte ordbruk.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen på gebyret.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.