

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet utreise samt refusjon av ubenyttet returreise.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

124/13F

### Tjenesteyter

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Lublin til Torp t/r 2. - 12. februar 2013 med referanse O744TZ. Av ulike årsaker kunne ikke klager benytte utreisen den 2. februar, og valgte derfor å kjøpe ny utreise fra Lublin til Torp den 10. februar med referanse G5NR4Z. Klager ville fortsatt benytte returbilletten den 12. februar.

Flight W6 2079 den 10. februar ble kansellert av Wizz Air, klager har fått refundert denne billetten i sin helhet. På grunn av at utreisen den 10. februar ble kansellert hadde klager ikke lenger behov for å benytte returreisen den 12. februar. Klager mener Wizz Air bør refundere denne strekningen.

Klager krever refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet utreise den 2. februar, samt full refusjon av returreisen den 12. februar.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager krever refusjon av skatter og avgifter på reise 2. februar. Da Wizz Airs avbestillingsgebyr er høyere enn beløpet for skatter og avgifter, er det dessverre ingen refusjon. Det vises til selskapets regler og vilkår.

Klager krever refusjon av reise 12. februar Torp-Lublin. I henhold til Wizz Airs regler og vilkår er det ingen refusjon ved avbestilling av billett mindre enn 14 dager før avreise.

Billett med referanse G5NR4Z er refundert i sin helhet.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

### 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. transportklagenemndforsikriften § 5-3.

Klagen er forelagt Wizz Air ved nemndas e-post av 6. mars 2013 med frist til 16. april 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjerer faktisk velger å reise. Dersom passasjerer ikke benytte seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Klager har følgelig krav på refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede billettene til flygningen 2. februar 2013. Wizz Air er etter nemndas vurdering berettiget til å ta et behandlingsgebyr for sitt arbeid ved refusjonen. Wizz Air har opplyst at behandlingsgebyret er større enn refusjonsbeløpet og at det således ikke er noe til utbetaling.

**Det fremgår av saken at behandlingsgebyret er 360 PLN per person. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til gebyrets størrelse. Flertallet legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke er skatter og avgifter til utbetaling. Nemndas mindretall, forbrukerens representanter er av den oppfatning at et gebyr kun kan tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Etter mindretallets syn er gebyret Wizz Air krever for høyt.**

Wizz Air kansellerte flygningen 10. februar 2013. Kanselleringen innebar at klagerne ikke kunne benytte returreisen den 12. februar da Wizz Air ikke tilbød klagerne omruting før returreisen. Wizz Air har ikke opplyst om årsaken til kanselleringen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen hadde sin årsak i et forhold som ligger utenfor Wizz Airs kontroll. Etter nemndas vurdering må Wizz Air i et slikt tilfelle bære ansvaret for det tap klagerne ble påført ved at de ikke kunne benytte returbilletten fra Torp. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billettutgiftene til returreisen.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air refunderer billettprisen for returreisen.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*