

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatter.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00753

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Air Baltic t/r Oslo - Riga for reise i februar 2018 hos Ticket.no. Av ulike årsaker gjennomførte ikke klager reisen, og han søkte full refusjon av flyskattene på sin billett hos reisebyrået.

Ticket.no vil ikke refundere flyskattene på kroner 291 da de hevder de tar et administrasjonsgebyr på kroner 595. Klager mener dette er urimelig, og at det ikke fremkommer noe sted på Ticket.nos nettsider at de tar et slikt gebyr.

Klager krever refusjon av gebyr kroner 291.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte ikke opp til avgangen på sin billett. Ticket.no viser til fremlagt utskrift av sine regler og vilkår som viser at reisebyrået tar et administrasjonsgebyr ved refusjonssøknader.

Klagers billett kostet kroner 1 475, herav kroner 955 i flyskatter. Drivstoffavgift er ikke refunderbar, gjenstående beløp er da kroner 291 i refunderbare skatter.

Trekker man fra administrasjonsgebyret er det dessverre ikke ingen refusjon på klagers billett i dette tilfellet.

Ticket.no følger hovedorganisasjonen Virkes anbefalinger om hva reisebyrået kan ta i administrative gebyr.

Ticket.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

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

Det fremgår av reisevilkårene som klager aksepterte ved bestillingen at det påløper gebyr ved refusjonssøknad.

Nemnda mener etter dette at klager ikke har krav på å få refundert gebyret.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)