

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett samt skatter for ikke gjennomført reise.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

060/12F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billett samt skatter for ikke gjennomført reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Gotogate til en verdi av kroner 10 582. Grunnet sykdom hos en nær venn kunne ikke klager gjennomføre reisen.

Klager krever refusjon av billetten, kroner 8007, samt refusjon av flyskatter, kroner 2 575. Videre krever klager refusjon av kredittkortgebyr, kroner 79, og forsinkelsesrenter, kroner 230,48.

Klager har kun mottatt kroner 114 fra Gotogate.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Gotogate for å kansellere sin reise. Gotogate informerte klager om ingen refusjon på billetten, og at kun en del av flyskattene var refunderbare minus reisebyråets gebyr på kroner 395.

Gotogate sendte en refusjonssøknad til KLM på flyskattene, og fikk tilbakebetalt kroner 509. Trekker man fra gebyret på kroner 395 gjenstår kroner 114 som klager har fått tilbakebetalt. Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Rett til refusjon ved avbestilling vil avhenge av billetttype. Noen billetttyper gir rett til full refusjon, mens andre billetttyper ikke gir rett til refusjon. Dette vil fremkomme av flyselskapets vilkår. Den billetttype klagerne hadde gir ikke rett til refusjon ved avbestilling. Klagerne har følgelig ikke rett til refusjon av billettprisen.

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.

Det kan i dette tilfelle se ut til at KLM har tatt med drivstofftillegg under «flyskatter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flypassavgifter 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 Gotogates 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 Gotogate 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 Gotogate 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 Gotogate at selskapet tar seg et gebyr på 395 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 Gotogate 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. Gotogates gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Gotogate 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.