

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatt for kansellert reise.

### Dato

11.02.2013

### Saksnummer

546/12F

### Tjenesteyter

Gotogate

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Ålesund til St. Petersburg den 1. juni 2012. Grunnet sykdom måtte reisen kanselleres. Klager fikk legeerklæring den 29. mai, og forsøkte deretter å kontakte Gotogate for å kansellere reisen. Klager ringte flere ganger i dagene som fulgte men kom ikke gjennom på telefon. Han forsøkte også å sende e-post og sms uten å lykkes.

Klager kontaktet da Norwegian, men fikk beskjed om å henvende seg til Gotogate siden reisen var bestilt gjennom reisebyrået.

Klager har fått refundert flyreisen fra sitt forsikringsselskap, men ikke flyskatt. Klager krever refundert flyskatt.

### Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate beklager stor pågang på telefon i nevnte periode grunnet konkurs av to flyselskap. Utfallet i saken ville uansett ikke ha endret seg selv om klager hadde kommet gjennom på telefon.

Da klager bestilte sin reise på Gotogates nettside den 16. januar 2012 valgte han bort tilbud om avbestillingsforsikring, og han krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at Gotogate følger flyselskapenes regler, og at det er ingen refusjon ved avbestilling så fremt passasjerer ikke har kjøpt avbestillingsforsikring. Videre står det at Gotogates refusjonsgebyr er på kroner 395.

En måned etter planlagt reise kontaktet klager Gotogate og krevde refusjon av flyskatt da billetten ikke var benyttet. Da klager ikke hadde tegnet avbestillingsforsikring, og fordi summen på den refunderbare flyskatten var lavere enn refusjonsgebyret, var det dessverre ingenting å refundere.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde kjøpt billetter som ikke kunne avbestilles. Klager hadde heller ikke tegnet avbestillingsforsikring. Dette innebærer at klager ikke har rett til refusjon av billettene selv om det var akutt sykdom som gjorde at han ikke kunne benytte billettene.

Nemnda bemerker at det ikke er tilfredsstillende at Gotogate ikke hadde tilstrekkelig kapasitet til å svare klager på telefonen. Kunden har i et slikt tilfelle ingen nytte av å kjøpe billettene gjennom Gotogate, men ville tvert om vært bedre stillet om han hadde kjøpt billetter direkte av flyselskapet slik at han kunne ha henvendt seg dit. Det bemerkes dog at direkte kontakt med flyselskapet ikke ville gitt klager rett til å avbestille reisen. Han ville imidlertid hatt rett til å endre billettene i henhold til Norwegians bestemmelser.

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 benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Gotogate har i dette tilfellet ikke refundert skatter og avgifter da deres gebyr for arbeidet overstiger det refunderbare beløp.

**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 er berettiget til å ta et gebyr på 395 NOK. 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*