

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

692/12F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon av skatter og avgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en flybillett hos Supersaver. To timer senere oppdaget klager en feil på utreisen i reservasjonen. Klager ringte Supersaver men fikk ikke svar på telefonen. Da klager henvendte seg per e-post fikk han beskjed om at bestillingen ikke kunne endres.

Klager føler seg lurt og mener Supersaver i det minste bør ha noen timers angrefrist.

Klager krever refundert skatter og avgifter på utreisen han måtte kansellere.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter. Klager bestilte en reise fra Oslo Sandefjord til London, med retur til Oslo Gardermoen.

Før klager fullførte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem hvor viktig det er å kontrollere at bestillingen er korrekt. Videre står det at man ikke kan endre eller kansellere billetter etter fullført bestilling. Det er kundenes eget ansvar å påse at deres bestilling er korrekt.

Refunderbare skatter og avgifter på utreisen var til sammen kroner 204. Da Supersavers refusjonsgebyr er på kroner 395 per person var det ingenting å refundere klager.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at klager avbestilte billettene. Klager hadde en billettype som ikke gir rett til refusjon av billettprisen ved avbestilling.

Myndigheter og flyplasser pålegger imidlertid 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 passasjerer ikke benytte seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Det er opplyst i saken at skatter- og avgifter utgjør 51 kroner per person. Supersaver tar imidlertid et behandlingsgebyr på 395 kroner per person. Supersaver har av denne grunn avslått å refundere skatter og avgifter.

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

Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter, er av den oppfatning at Supersaver 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 Supersaver ikke er berettiget til å belaste klager med et gebyr for i dette tilfellet. 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 Supersaver 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. Supersavers gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Supersaver 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.