

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter på ubenyttet returbillett.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1304/15F

Tjenesteyter

Gotogateno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Charlotte til Oslo via New York 19. september 2015 kl. 15:31 med UA5796. Klager fikk ikke benyttet denne billetten som var bestilt gjennom Gotogate på grunn av sykdom i familien. Billettene ble avbestilt på United sin nettside.

Klager krever kroner 2 759 per person som utgjør skatter på flybilletter som ikke ble benyttet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate.no har i det vesentlige anført:

Når man har påbegynt sin reise har man også benyttet deler av skattene på billetten. Klager har benyttet utreise og ikke returen og da har verdien av skattene på utreisen blitt brukt.

Samlede skatter og avgifter er kr 2.759. Av disse tilbakebetaler ikke flyselskapet YQ-skatten på kr 1.973. Gotogate forklarer at klagers skatter er totalt på kroner 2 759 og Kroner 554 har blitt benyttet av skattene på utreisebillettene, og da gjenstår det kroner 232 for returreisen i skatter. Da Gotogate tar kroner 395 i administrative avgifter så ender det med at er ingenting å utbetale til klager.

Gotogate kan ikke imøtekomme klager krav.

Det vises for øvrig til Gotogate.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

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.

Klagerne benyttet ikke hjemreisen, og har rett til refusjon av flyskatter og avgifter for denne del av reisen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at United Airlines i dette tilfellet har tatt med et drivstofftillegg, YQ, under «flyskatter». Dette er i realiteten en del av prisen på flybilletten og refunderes ikke ved avbestilling av billetten, Nemnda bemerker at når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter 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. Nemnda anser dette som uheldig.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at refunderbare skatter og avgifter i dette tilfellet utgjør 232 kroner.

Gotogate tar et administrasjonsgebyr på kr 395 for sitt arbeid med tilbakebetaling av skatter og avgifter. Gebyret overstiger således det refunderbare beløp.

Forbrukernes representanter er av den oppfatning at et gebyr for refusjon av skatter og avgifter, kun kan tilsvare Gotogates reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Gotogates gebyr på 395 kroner per billett, synes å være høyt i denne sammenheng. Det vises til at dersom passasjerer ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjerer rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter fra flyselskapet.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas mandat å ta stilling til gebyrets størrelse.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.