

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatter.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

355/14F

Tjenesteyter

Tripmonster

Krav om refusjon av flyskatter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Tripmonster med KLM fra Trondheim til Rio de Janeiro for reise 24. februar 2014. Grunnet sykdom måtte klager kansellere reisen.

Klagers billett kostet kroner 6 969, hvorav kroner 3 856 er flyskatter. Med fratrekk av Tripmonsters refusjonsgebyr på kroner 500 skal klager ha refundert kroner 3 356.

Klager krever refundert kroner 3 356.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte sin bestilling på Tripmonsters nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at ingen flyskatter refunderes ved avbestilling.

Tripmonster har i dette tilfellet gjort et unntak og refundert de flyskatter KLM refunderer, kroner 622, med fratrekk av Tripmonsters refusjonsgebyr, kroner 500. Drivstoffavgiften på kroner 3 343 er dessverre ikke refunderbar.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

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

Dersom billetten er kjøpt direkte av flyselskapet, vil refusjonen skje direkte fra selskapet. Er billetten kjøpt gjennom et reisebyrå/formidler, slik som Tripmonster, vil refusjonen skje gjennom formidleren/byrået.

Det fremkommer av Tripmonsters vilkår at «Flyskatter tilbakebetales aldri ved avbestilling». Nemnda er av den oppfatning at dette er et urimelig vilkår som må settes til side. Tripmonster må imidlertid kunne ta et gebyr for sitt arbeid med tilbakebetalingen.

Det er offentlige skatter og avgifter som ikke påløper som refunderes. Refunderbart beløp er som regel relativt lavt per billett.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM i dette tilfellet har tatt med drivstofftillegget under «flyskatter». Dette er et tillegg som ikke refunderes ved avbestilling. Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «flyskatter» 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 Tripmonsters gebyr. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget selv om dette er kamuflert som en skatt/avgift.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.