

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00086

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klagers gruppe skulle reist fra Molde til Gdansk den 25. september 2015 med W6 1764 og retur den 28. september.

I september mottok klagerne en e-post om at billettene var kansellert på grunn av manglende betaling. Klagerne sendte kvittering på at billettene var betalt. Wizz Air hadde nå kun 53 ledige seter igjen og de resterende setene ble bestilt med Norwegian Air Shuttle.

Klager krever refusjon på kroner 44 983,29 som ble en merkostnad for klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reservasjonen ble kansellert da Wizz Air ikke mottok betaling for reisen i tide. Selv om billettene ble betalt innen betalingsfristens utløp, var innbetalingen ikke merket med reservasjonsnummer. Wizz Airs system greide derfor ikke automatisk å koble innbetalingen til bestillingen, og bestillingen ble kansellert.

Wizz Air ble kontaktet den 2. september. På dette tidspunkt var det ikke ledige billetter til samtlige.

Wizz Air er av den oppfatning at de ikke har gjort noen feil. De finner derfor ikke å kunne etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne innbetalte restbeløpet på 75 283 kroner den 25. august 2015. Det fremgår av fremlagt bankutskrift at innbetalingen er merket med Wizz Airs bestillingsnummer, B4HZBC. Wizz Air burde etter dette kunnet koble innbetalingen med bestillingen.

Nemnda er av den oppfatning at Wizz Air må bære ansvaret for at de ikke oppdaget at innbetalingen gjaldt bookingreferanse B4HZBC. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagerne den merutgift de ble påført.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air erstatter klagers merutgifter.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)