

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

22.06.2022

Saksnummer

2022-00547

Tjenesteytere

Wizz Air

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 18. desember 2021 fra Oslo via København med Norwegian, og videre med Wizz Air til Kiev. Billetten ble bestilt gjennom Mytrip. Klager hadde i tillegg kjøpt en returbillett direkte gjennom Air Baltic, med avreise 22. desember 2021.

Klager hadde forsøkt å sjekke inn på nett dagen før avreise med Wizz Air, men fikk da beskjed om at telefonnummeret hans var registrert på en annen bruker, så det lot seg ikke gjøre.

Da klager skulle sjekke inn på Kastrup, var det svært lang kø, og klager kontaktet personalet for å gjøre oppmerksom på at han ikke hadde fått sjekket inn på forhånd. Klager fikk beskjed om å vente i køen. Da det var klagers tur, sa personalet det var for sent å sjekke ham inn, da de ikke kunne sette opp buss transport ut til flyet som var forsinket med 45 minutter på det tidspunkt. Klager fikk ingen videre hjelp av personalet, og ble bare anmodet om å klage til Wizz Air. Klager forsøkte å ringe Wizz Air kundeservice ca. kl. 22:00, men ingen var til stede. Første mulige avgang med Wizz Air til Kiev var to dager senere, og ettersom klager skulle i en begravelse den 19. desember, var det ikke aktuelt. Klager tilbragte natten på flyplassen i København, og kjøpte en flybillett med Norwegian fra København til Oslo den 19. desember 2021.

Klager krever standarderstatning, refusjon av den ubenyttede billetten med Wizz Air til Kiev, samt den nyinnkjøpte billetten med Norwegian fra København til Oslo. I tillegg kreves refusjon for en ubenyttet returbillett fra Kiev via Riga til Oslo med Air Baltic.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har anført følgende:

Vi har ingen informasjon om at det var noen tekniske problem som skulle kunne hindre klager i å sjekke inn på forhånd den 18. desember 2021. Ifølge informasjon vi har mottatt fra flyplass, var klager for sent ute til at de kunne foreta en innsjekk, og klager ble derfor nektet ombordstigning.

Vi gjør oppmerksom på at vi ikke er ansvarlig for andre flyselskap, ettersom vi ikke har gjennomgående billetter.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Mytip har anført følgende:

Klager bestilte sin reise den 16. desember 2021 fra Oslo til Kiev via København med flyselskapene Norwegian og Wizz Air. Den første strekningen med Norwegian fra Oslo til København ble benyttet, Den andre strekningen fra København til Kiev ble ikke benyttet grunnet nektet ombordstigning.

Marco Polo Travel AS, Mytrip´s rolle som formidler innebærer at de dessverre ikke kan påvirke det som skjer under reisen.

Mytrip anbefaler at Wizz Air gjennomfører refusjon direkte til klager, og ikke via Mytrip, da det vil ta kortere tid.

Marco Polo Travel AS, Mytrip avslår samtlige krav fra klager ettersom de har overholdt sin rolle som formidler av reisen.

Nemnda bemerker

I denne saken mener nemnda at det er uklart hva som har skjedd, både tekniske på wizz-air-appen og hva klager har gjort for å forsøke å få hjelp til å sjekke inn på flyplassen.

Nemnda mener derfor at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen og derfor ikke egner seg for behandling i nemnda, jf transportklagenemndsforordningen § 6-2 bokstav d.

Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)