

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for tort og svie, samt refusjon av ny flybillett.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02306

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med W61980 fra Oslo (TRF) til Poznan (POZ) 7. september 2017 kl. 12.45.

Ved gaten blir klager gjort oppmerksom på at kofferten er 2 cm for stor til å være håndbagasje. Klager tilbød seg å betale ekstra eller at kofferten kunne stå igjen mot at den mindre bagen ble med ombord, men ingen av forslagene ble akseptert av flyselskapet. Klagers mor hadde gått bort dagen før, og det var derfor viktig at han kom til familien så rask som mulig, noe han forsøkte å forklare til damen ved innsjekk. Reaksjonen klager ble møtt med var at han måtte gå og kjøpe en ny billett.

Klager ble verken tilbudt hjelp eller assistanse, og opplevde hele situasjonen ved gaten som svært krenkende. Klager hadde derfor ikke annet valg enn å booke nye billetter med Wizz Air fra Oslo (TRF) til Szczecin (SZZ) med avgang kl.18.45 samme dag. Dette resulterte i at klager måtte ta tog for å komme til opprinnelig ankomststed og han ble følgelig forsinket.

Klager krever derfor at Wizz Air refunderer kostnaden til ny flybillett, samt utbetaler kompensasjon for tort og svie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air viser til mottatt klage for reise med flight W6 1980 fra Oslo(TRF) til Poznan (POZ) 7. september 2017.

Klager møtte opp ved gaten tre minutter før planlagt avgangstid med en koffert som var for stor til at den kunne gå som håndbagasje.

Før bestilling av reise må alle passasjerer akseptere Wizz Airs generelle reisevilkår for transport, hvor det tydelig fremgår at:

9.5 Innsjekk på flyplassen starter 2 timer før og stenger, vanligvis, 40 minutter før avgangstidspunkt i henhold til tidsskjema på den aktuelle flyplassen avgangen finner sted. På enkelte flyplasser avsluttes innsjekk 60 minutter før planlagt avgang.

9.11 Den reisende må være ved gaten og klar til boarding ikke noe senere enn 30 minutter før planlagt avgangstid. Dersom passasjerer ikke kan fremlegge boardingkort/ eller andre dokumenter som brukes ved innsjekk kan Wizz Air nekte ombordstigning.

Wizz Air kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon, men siden klager befant seg i en spesiell familiær situasjon vil flyselskapet av godvilje refundere billett-kostnaden for den opprinnelige reisen med kroner 839.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til Wizz Airs reisevilkår må man møte ved gate minst 30 minutter før avgang.

Flyselskapet Wizz Air hevder klager møtte ved gate tre minutter før planlagt avgangstid. Klager hevder dette skyldes lang kø ved innsjekk grunnet feil ved datasystemet på flyplassen.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda kan ikke se hvorfor klager skulle bli avvist dersom han ankom gate mens denne fortsatt var åpen og hadde håndbagasje som var innenfor tillatt mål og vekt, og finner det mest sannsynlig at han kom for sent til gate med for stor håndbagasje. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer ubenyttet flybillett som lovet dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)