

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av sjekk-inn gebyr.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03595

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Trondheim med W61709 den 5. november 2020. Klager har vist til at han hadde bestilt auto-innsjekk på sin reise og fylt ut de nødvendige opplysningene i forkant. Da klager ankom Gardermoen, fikk han ikke opp boardingkortet sitt og måtte derfor betale kr 400 i skranken hos Wizz Air for at han ikke hadde sjekket inn på forhånd.

Klager kontaktet Wizz Air for å få refundert de kr 400 han måtte betale, men de har vist til ulike ting som klager kan ha gjort feil. Klager anfører at han hadde lagt inn nødvendige opplysninger i forkant, og at han ikke kan se at det er noen betingelser han ikke har oppfylt. Klager forstår det som at det er en systemsvikt hos Wizz Air.

Klager krever refusjon av kr 400 for at han måtte betale for å sjekke inn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har vist til at klager hadde kjøpt tjenesten «Auto Check-in» for kr 15 den 28. oktober 2020. Flyselskapet har vist til reglene for bruk av nevnte tjeneste fremgår av punkt 2.1, 2.4 og 2.5 i selskapets generelle befordringsvilkår. Det er blant annet stilt krav til at den reisende må legge inn nødvendige opplysninger for å få benyttet seg av tjenesten.

Wizz Air anfører at klager ikke har forsøkt å legge inn den nødvendige informasjonen, og kan derfor ikke refundere prisen for tjenesten. Flyselskapet viser i den anledning til punkt 16.1.1 i befordringsvilkårene hvor det fremgår at billetter, skatter, avgifter og betaling for andre tjenester er ikke-refunderbart med mindre annet fremgår av befordringsvilkårene.

Wizz Air viser videre til at ettersom klager ikke hadde sjekket inn og ikke hadde boardingkort, ble han sjekket inn på flyplassen. Flyselskapet har i den anledning vist til

punkt 9.8 og 9.10 i befordringsvilkårene hvor det blant annet fremgår at dersom den reisende ikke kan fremvise boardingkort, er den reisende nødt til å betale for å sjekke inn på flyplassen.

Wizz Air anfører at de ikke kan refundere beløpet klager betalte for å sjekke inn på flyplassen. Flyselskapet visere videre til at de kun har fått innbetalt kr 345 i henhold til deres systemer. Det innebærer at i de tilfeller hvor flyplassen tar en tilleggsavgift for tjenesten, er ikke dette noe Wizz Air kan refundere, da dette er en avgift til flyplassen.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i saken er hvorvidt klager har lagt inn nødvendige opplysninger for å få benyttet seg av tjenesten «Auto Check-in» eller om det forelå tekniske problemer hos Wizz Air som gjorde at opplysningene ikke ble registrert.

Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og avviser saken i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly avviser saken.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)