

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter for innsjekking av bagasje.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1595/15F

Tjenesteyter

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Torp til Vilnius den 7. oktober 2015 kl. 08:35 med W68080 og tilbake den 11. oktober kl. 07:10 med W68079.

Den 6. oktober skulle klager skrive ut boardingkort og sjekke inn en bagasje. Dette gikk ikke da klagers mailadresse ikke ble akseptert av Wizz Air på dette tidspunktet.

Da klager skulle sjekke inn 7. oktober på Torp, fikk klager boardingkort og måtte betale for å sjekke inn bagasjen tur/retur.

Klager fikk skrevet ut boardingkort for returreisen på Vilnius flyplass ved ankomst 7. oktober.

Da klager skulle reise hjem 11. oktober ble ikke boardingkortene akseptert og tatt fra dem. De måtte betale for to håndbagasje og deretter fikk de tilbake boardingkortene.

Klager mener utgiftene oppsto som følger av at selskapets online bookingsystem var nede, og ifølge Widerøes ansatte på Torp var det flere passasjerer som slet med det samme problemet.

Klager krever refusjon av utgiftene som oppsto.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Når man velger online innsjekking uten å betale for innsjekking av bagasje i bestillingen, blir man nødt til å sjekke inn online på Wizz Airs nettside ved å skrive inn bekreftelsesnummer og etternavn. På samme måte kan man registrere bagasje.

Wizz Air påpeker at siden klager ikke gjorde dette, måtte klager betale tilleggsavgifter for innsjekk og bagasje som ikke kan refunderes.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker:

Klagerne opplyser at de er kjent med hvorledes Wizz Airs online-innsjekking fungerer. Klagerne anfører imidlertid at det var noen galt med systemet som gjorde at de ikke fikk bestilt/sjekket inn bagasje da de skulle sjekke inn online hjemmefra. Klagerne anfører videre at innsjekkingspersonalet på Torp sa at mange passasjerer hadde klaget på samme problem denne dagen.

Wizz Air har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at klagerne stilles økonomisk som om de hadde fått bestilt/sjekket inn bagasje hjemmefra. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer tillegget klagerne måtte betale med fradrag av hva klagerne hadde måttet betalt om online-systemet hadde fungert.

Wizz Air har heller ikke kommentert klagers anførsel om at de måtte betale for håndbagasjen i Vilnius til tross for at den var innenfor angitt størrelse. Nemnda legger også her klagers opplysninger til grunn og anbefaler at gebyret refunderes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager refunderes gebyret for håndbagasje samt refunderes tillegget de måtte betale på flyplassen for å sjekke inn bagasje med fradrag av det de hadde måttet betalt dersom de hadde sjekket bagasjen inn online.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.