

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for ombordstigningskort.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02739

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Katowice den 18. juli 2018 med Wizz Airs flight W6 1216. Han møtte opp på flyplassen to timer før avgang, her ble han fortalt at han måtte betale kroner 350 i gebyr da han ikke hadde skrevet ut ombordstigningskort før ankomst flyplassen. Videre ble han fortalt at han kunne laste ned Wizz Airs app og sjekke inn via denne, men da flyselskapet stenger denne tjenesten 3 timer før avgang var ikke dette et alternativ for klager.

Klager forsøkte å sjekke inn online flere timer før avreise, men Wizz Air hadde blokkert siden lenge før fristen de viser til på to timer.

Klager mener denne praksisen hos Wizz Air er svindel. Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at han måtte laste ned denne appen og at denne stengte tre timer før avreise. Av den grunn krever klager refusjon av gebyret på kroner 350.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air viser til selskapets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen. Her kommer det frem at passasjerene kan velge å krysse av for enten online check-in eller airport check-in. Dersom man velger airport check-in vil man bli belastet et gebyr. Videre kommer det frem at dersom man krysser av for online check-in kan man senere likevel endre dette valget til airport check-in, men man blir da belastet for et gebyr, i henhold til regler og vilkår.

Man kan sjekke inn online fra 48 opptil tre timer før avreise. Ombordstigningskortet må skrives ut minst to timer før avreise.

Man kan også sjekke inn via app, og laste ned ombordstigningskortet der.

Da klager ikke hadde skrevet ut ombordstigningskort før ankomst flyplassen, ble han avkrevd et gebyr i tråd med vilkårene.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise fra Torp til Katowice den 18. juli 2018 med Wizz Airs flight W6 1216. Han møtte opp på flyplassen to timer før avgang, her ble han fortalt at han måtte betale kroner 350 i gebyr da han ikke hadde skrevet ut ombordstigningskort før ankomst flyplassen. Videre ble han fortalt at han kunne laste ned Wizz Airs app og sjekke inn via denne, men da flyselskapet stenger denne tjenesten 3 timer før avgang var ikke dette et alternativ for klager.

Klager hevder at han forsøkte å sjekke inn online flere timer før avreise, men Wizz Air hadde blokkert siden lenge før fristen de viser til på to timer.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om at han måtte laste ned denne appen og at denne stengte tre timer før avreise. Av den grunn krever klager refusjon av gebyret på kroner 350.

Wizz Air viser til selskapets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen. Her kommer det frem at passasjerene kan velge å krysse av for enten online check-in eller airport check-in. Dersom man velger airport check-in vil man bli belastet et gebyr. Videre kommer det frem at dersom man krysser av for online check-in kan man senere likevel endre dette valget til airport check-in, men man blir da belastet for et gebyr, i henhold til regler og vilkår.

Man kan sjekke inn online fra 48 opptil tre timer før avreise. Ombordstigningskortet må skrives ut minst to timer før avreise.

Man kan også sjekke inn via app, og laste ned ombordstigningskortet der.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Følgende fremgår av selskapets vilkår:

9.6. Online check-in and check in via Wizz Air mobile application is available on certain routes. If online check-in is available, You must choose when making Your reservation whether You will check-in online or at the airport. If You select airport check-in, We will charge a non-refundable handling fee, payable at the time of the reservation. If, at the time of reservation, You have selected online check-in, You may later decide to check in at the airport, but in such case You will be charged a handling fee, payable at the airport. The amount of such airport handling fees are available on the Website or from the Call Centre.

9.8. If you checked-in online on the Website, You must print or download the Boarding Pass no later than 2 hours prior to the departure time according to the Schedule. If you checked- in via the Wizz Air mobile application, You shall download the mobile Boarding Pass in Your mobile device's passbook or other application with similar functionalities no later than 2 hours prior to the departure time according to the Schedule. In both cases You must present the printed or downloaded Boarding Pass together with Your valid Travel Documents used during online check-in at airport security and at the boarding gate.

Etter flertallets syn - leder og forbrukerrepresentantene - er dette såvidt uvanlige vilkår og med såpass store konsekvenser at det er noe selskapet bør gjøre kundene særskilt oppmerksomme på, for eksempel slik at det klart fremgår av billettene i tillegg til vilkårene. Når det som her bare står som pkt 9.6 og 9.8 i vilkårene, vil det være lett å overse dette, slik klager gjorde. Flertallet har også merket seg at den har mottatt flere klager over akkurat samme forhold.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at opplysningen om nødvendigheten av å sjekke inn online på forhånd og skrive ut ombordstigningskortet for å unngå å betale et relativt høyt gebyr, burde vært gitt på en langt klarere og mer lettfattelig måte enn tilfellet var her.

Flertallet anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på kr 350.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning og mener at ettersom klager har plikt til å sette seg inn i selskapets regler og vilkår og ikke har forstått at det påløper en avgift ved innsjekk når han hadde krysset av for å sjekke inn online, men ikke gjorde det, er det hans eget ansvar.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly - anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)