

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av skatter og avgifter. Reisen ble avbestilt av klager. Flyselskapet har tatt et avbestillingsgebyr.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-03262

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en reise med Wizz Air mellom Stavanger og Gdansk, med utreise den 30. mai 2020 og retur den 2. juni 2020. Før avreise avbestilte klager billettene via Wizz Airs app.

Klager krever 600 kroner i refusjon for refunderbare skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ifølge Wizz Airs system avbestilte klager flyvningene i bestillingen sin den 11. mai 2020, via Wizz Airs app. I slike tilfeller er selskapet nødt til å forholde seg til prosedyrene som nevnt i selskapets generelle befordringsvilkår, som alle passasjerer godtar ved bestilling. I artikkel 6.5.1 står det følgende:

«You may cancel Your reservation up to the fourteenth (14th) day prior to the scheduled time of departure of Your flight. You will be entitled to a refund of the Total Fare after deduction of the Cancellation Fee.».

Avbestillingsgebyret, på 60 euro, gjelder alltid per passasjer per flyvning. Som fremlagt dokumentasjon viser, overstiger avbestillingsgebyret i dette tilfellet billettkostnadene, og klager har derfor ikke rett på refusjon i dette tilfellet. Det vises til at all informasjon om Wizz Airs gebyrer og tjenester er oppført på selskapets nettsider.

Nemnda bemerker

Ved bestilling eller endring av en flyreise på Internett er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som blir lagt, inn er riktig. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før en bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde ønsker å gjøre en endring av en bestilling

som i dette tilfellet, er det av vesentlig betydning å sjekke grundig hvilke vilkår som gjelder. Når hun har akseptert tilbudet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda til grunn at klager avbestilte reisen mer enn 14 dager før avgang og da i henhold til Wizz Airs vilkår har rett på full refusjon, fratrukket et avbestillingsgebyr. Wizz Air har forklart og fremlagt dokumentasjon på at avbestillingsgebyret, som er på totalt 2900 kroner i dette tilfellet, overstiger billett-kostnadene på 2596 kroner. Nemnda viser også til fremlagte skjermbilder fra klager selv som viser at det var oppgitt i appen at hun ikke ville få noe i refusjon ved avbestilling av billettene.

Klager har imidlertid uansett krav på å få refundert skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air refunderer skatter og avgifter ubrukte billettene til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)