

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å sjekke inn på flyplassen.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01382

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Beograd til Oslo Sandefjord med Wizz Air den 8. august 2021 kl. 12:50 (W6 4117). På Wizz Air sine hjemmesider står det at dersom en ikke får sjekket inn online, så kan en sjekke inn kostnadsfritt på flyplassen. Klager forsøkte å sjekke inn online flere ganger, men det lot seg ikke gjøre. Klager måtte betale for å sjekke inn på flyplassen i Beograd. Klager har fremsatt krav om at Wizz Air refunderer dette gebyret, pålydende 4800 RSD (serbisk dinar). Klager har fått avslag fra Wizz Air, med den begrunnelse at han burde ha forsøkt å ringe Wizz Air sin kundeservice.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke noe informasjon om noen teknisk feil som ville forhindret klager i å sjekke inn på flyvningen den 5. august 2021. For å kunne velge seter og printe ut boardingkort, må det sjekkes inn først. Klager har lastet opp et skjermbilde vedrørende setevalg. Wizz Air viser til sine befordringsvilkår vedrørende innsjekk som klager har godkjent under bookingen (Punkt 9.6-9.10 og 6.1.1 er oppsummert i tilsvaret).

Innsjekksgebyr vil belastes i henhold til befordringsvilkårene artikkel 9.10 og 6.1.1 dersom passasjerer ikke kan fremvise boardingpass.

Det står informasjon på Wizz Air sine hjemmesider om hvilke flyplasser hvor online-innsjekk ikke er tilgjengelig: Dubai (kun til Budapest), Corfu, Palma De Mallorca, Tirana (kun til Budapest), Zaragoza, Moskva og Marrakesh.

Noen flyplasser støtter ikke boardingpass på mobil. Wizz Air viser til vedlagte skjermbilder som viser at både Beograd og Torp støtter dette.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av innsjekksgebyret han ble belastet på flyplassen i Beograd.

I henhold til sine vilkår, som passasjerer har akseptert, kan Wizz Air belaste et gebyr i de tilfellene klager ikke har sjekket inn på forhånd i henhold til vilkårene (for lokasjoner hvor dette er mulig). Dette gjelder for Beograd.

Klager har påstått at han forsøkte å sjekke inn online flere ganger, men at dette ikke var mulig. Wizz Air har opplyst at det ikke var noe feil på online innsjekk i perioden fra 5. august til 8. august.

Nemnda mener det er en ord mot ord situasjon, og at reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)