

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av innsjekkingsgebyr.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02132

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt 8 billetter fra Gdansk til Trondheim hos Travellink for reise 27. mars 2018 med Wizz Air. Ved oppmøte på flyplassen i Gdansk måtte hele reisefølget betale innsjekkingsgebyr på tilsammen 240 euro fordi de ikke hadde sjekket inn på forhånd hos Wizz Air.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om dette hos Travellink. Utreisen fra Trondheim med annet flyselskap foregikk uten problemer og reisefølget sjekket inn på flyplassen uten å måtte betale gebyr.

Travellink hevder de har informert klager om denne problemstillingen, men dette stemmer ikke. Klager viser til fremlagt utskrift som han mottok før avreise vedrørende innsjekk, og her står ingenting om at man må være ferdig innsjekket før man kommer på flyplassen.

På Wizz Airs hjemmesider informeres det om at bookinger gjort uten setevalg etter 15. august 2017 vil kun ha mulighet for å sjekke inn først 48 timer før avreise. Det vil i klagers tilfelle bety at han måtte ha skrevet ut boardingkort mens reisefølget var på ferie. Klager mener slik informasjon må fremkomme før man drar på ferie.

Klager krever refundert 240 euro fra Travellink.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I bekreftelsen Travellink sender til kunden ved bestilling står informasjon om at man må skrive ut boardingpass på forhånd før man reiser til flyplassen. Dette for å slippe å betale gebyr ved innsjekk på flyplassen.

I og med at Travellink har informert klager om dette kan reisebyrået ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt billetter for åtte personer på internett fra Gdansk til Trondheim hos Travellink med flyselskapet Wizz Air. På flyplassen ved innsjekkingsskranken ble reisefølget avkrevd et gebyr på tilsammen 240 euro for ikke å ha sjekket inn online.

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. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at den viktige opplysningen om nødvendigheten av å sjekke inn online på forhånd og skrive ut ombordstigningskortet burde vært gitt på en langt klarere og mer lettfattelig måte enn tilfellet var her. Nemnda ser det slik at klager ikke er bundet av den generelle opplysningen som han ikke kunne vite at gjaldt hans flyvning. Et reisebyrå bør etter nemndas oppfatning gi kundene beskjed i det konkrete tilfellet når forhåndsinnsjekk og egen utskriving av ombordstigningskort er påkrevet om gebyr ikke skal påløpe.

Travellink hevder bekreftelsen som ble sendt til klager ved bestilling inneholdt opplysninger om at man må skrive ut boardingpass på forhånd før man reiser til flyplassen, for å slippe å betale gebyr ved innsjekk på flyplassen. Klager har bestridt dette, og reisebyrået har ikke fremlagt kopi av denne bekreftelsen eller vist til hvor denne teksten kommer frem. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Nemnda anbefaler at Travellink refunderer gebyret på tilsammen 240 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)