

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter for innsjekking på flyplassen.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2020-00699

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Wien den 31. januar 2020 med W62874. Klager prøvde å sjekke inn 48 timer før innsjekk, men appen virket ikke. Det ble prøvd flere ganger uten hell, og de måtte betale totalt NOK 1310 for å sjekke inn på flyplassen.

Klager mener at det er Wizz Air sin feil da deres app ikke virket. Klager krever full refusjon av innbetalt gebyr.

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.

Handling-agentene til Wizz Air har myndighet til å sjekke om passasjerer har sjekket inn før deres ankomst til flyplassen og belaste dem med et gebyr.

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

Nemnda bemerker

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

Klager har anført at det ikke gikk an å sjekke inn via appen uten å måtte betale ekstra for valg av sete. Wizz Air har ikke kommentert anførslene om at appen ikke virket. Nemnda legger forbrukers anførsler til grunn. Wizz Air må derfor dekke innsjekkingsgebyret.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air refunderer klagers innsjekkingsgebyr på kroner 1 310.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)