

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter for innsjekking på flyplassen.

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2019-05061

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes venn skulle reise fra Gdansk til Oslo den 15. september 2019 med W61783. På flyplassen i Gdansk ble de avkrevd 320 zloty for å motta sine boardingkort. Siden klager ikke hadde sjekket inn på nettet tre timer før flyturen, måtte de betale denne ekstra kostnaden.

Klagerne mener de ikke har blitt informert om denne ekstra kostnaden ved bestilling eller i noen av de tre e-postene som har blitt mottatt fra flyselskapet angående flyturen. Klagerne er av den oppfatning at dette er mangelfull informasjon / villedende markedsføring.

Klagerne krever refusjon av den ekstra utgiften på 320 zloty.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da passasjerene booket reisen på nettet måtte de krysse av for at de har lest reglene og vilkårene. I vilkårene fremkommer det at Wizz Air ikke tilbyr gratis innsjekk på flyplassen, og at man må betale et gebyr dersom man møter opp uten å ha sjekket inn på forhånd. Man kan sjekke inn online mellom 48 opptil tre timer før avreise.

Da klagerne ikke har fremlagt noen bevis for feil på nettsiden eller på mobilappen, kan Wizz Air ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, nemndslederen og forbrukerrepresentantene, mener at:

Klager med reisefølge skulle reise fra Gdansk til Oslo den 15. september 2019 med Wizz Air. Klager var ikke klar over at hun for å unngå gebyr måtte sjekke inn online og skrive ut ombordstigningskortene på forhånd. Hun ble avkrevd 320 zloty på flyplassen.

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.

9.7. Unless agreed otherwise by us, if you have selected to use online check-in for your flight, you can check-in online from 48 hours up to 3 hours before the Scheduled flight departure time. Online check-in is available via the Website or the Wizz Air mobile application.

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 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. Flertallet mener at disse vilkårene i pkt 9.6, 9.7 og 9.8 er tyngende vilkår for forbrukeren, og at de bevisst er gjemt bort i standardvilkår. Vilråene fremgår derfor ikke på en tilstrekkelig klar og tydelig måte.

Flertallet bemerker i tillegg at det har kommet inn flere klager over samme forhold.

Flertallet er følgelig 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.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, mener at passasjeren selv har ansvar for å sette seg inn i de gjeldende vilkår og er uenig med flertallet i at vilkårene bevisst er gjemt bort.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på 320 zloty.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold og refunderer gebyret på 320 zloty.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)