

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av betaling for manuell innsjekk som følge av at selskapets nettside ikke fungerte

Dato

21.08.2023

Saksnummer

2023-00049

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med W6 4117 fra Beograd til Torp den 24. juli 2022.

Klager forsøkte flere ganger å sjekke inn på nettsiden før avreise, men lyktes ikke med det, da det var teknisk feil på Wizz Air sin nettside. Klager kan ikke huske hva som ble oppgitt å være årsaken til feilen.

Ved innsjekk ble klager pålagt å betale 917 NOK ekstra for manuell innsjekking.

Klager krever beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har Wizz Air beklaget forsinkelsen på W6 4117, men uten å kommentere klagers faktiske krav.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Klager har anført at det var en teknisk feil på nettsiden til Wizz Air som gjorde at klager ikke fikk sjekket inn via nettsiden til Wizz Air. Slik nemnda forstår klager hadde innsjekk

via nettsiden vært gratis for klager. Klager måtte isteden sjekke inn på flyplassen. Dette kostet 917 NOK. Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at det var en teknisk feil på nettsiden til Wizz Air og at dette medførte at klager måtte betale for innsjekk på flyplassen. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter til innsjekk, 917 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter med 917 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)