

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon pga. feil ved kjøp av flybilletter.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-01205

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte på Wizz Air sine nettsider den 28. desember 2018 en t/r reise fra Stavanger til Kaunas med avreise 2. februar 2019 og hjemreise 16. februar 2019.

Klager mottok aldri noen bestillingsbekreftelse/billett i etterkant av bestillingen. Hun kunne imidlertid se at pengene var trukket fra hennes konto. Klager ringte Wizz Air, som skal ha sagt at de ikke kunne finne noen bestillinger i hennes navn eller på hennes e-postadresse. Klager måtte kjøpe nye flybilletter. Ny billett fra Stavanger til Kaunas kostet totalt 2809 NOK (inkludert bagasje). Billetten fra Kaunas til Stavanger kostet 158,39 EUR. Klager krever at Wizz Air dekker disse utgiftene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter gjennomgåelse av saken kan Wizz Air bekrefte at klager oppga feil e-postadresse under bestillingen (skrivefeil). Dette er grunnen til at hun ikke mottok noe bestillingsbekreftelse og ikke kunne se sin reise i sin Wizz Air-konto.

Wizz Air er villige til å refundere klagers ubenyttede flybillett på 1124,40 NOK.

### Nemnda bemerker

I denne saken har Wizz Air dokumentert at klager oppga feil epostadresse ved bestillingen. Navnet var riktig. Det er ikke bestridt av selskapet at klager ringte dagen før avreise, men at man der opplyste at de ikke fant hennes bestilling, navn eller epostadresse.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes.

I dette tilfellet var det bare epostadressen som var feil. Nemnda stiller seg kritisk til at selskapet ikke fant bestillingen når de hadde klagers navn. Når klager ringte dagen før avreise hadde selskapet etter nemndas syn en plikt og en mulighet til å hjelpe klager i den situasjonen som hadde oppstått. Dersom klager hadde fått tilsendt sine billetter ville hun ikke fått utgifter til nye flybilletter.

Klager tok kontakt med selskapet dagen før avreise og må dermed anses for å ha oppfylt sin undersøkelsesplikt før hun så seg nødt til å kjøpe nye billetter. Wizz Air har godkjent å refundere klagers opprinnelige billett. Nemnda anbefaler at Wizz Air i tillegg utbetaler mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter som er 3290 NOK (omregnet til dagens kurs), slik at klager ikke lider noe tap som følge av hendelsen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler til klager erstatning på kroner 3290 NOK.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)