

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for ombordstigningskort.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02704

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Ålesund til Gdansk den 14. juli 2018 kl 20.30 med Wizz Airs flight W6 1766. Klager hadde oversett at man bør sjekke inn online og skrive ut ombordstigningskort før ankomst flyplass, og måtte betale kroner 350 per person, tilsammen kroner 1 750, for å bli sjekket inn og få skrevet ut ombordstigningskortene på flyplassen.

Klager mener denne summen er for høy. På Wizz Airs nettsider står følgende:

1. Check in via wizzair.com at airport. Cost 105 NOK
2. Checkin via airport . 310 NOK

Videre mener klager at denne form for gebyrer er uakseptabel. For klager og hans familie ble dette en ubehagelig og kostbar start på ferien.

Klager krever full refusjon av gebyret.

### 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.

Man kan sjekke inn online fra 48 opptil tre timer før avreise. Ombordstigningskortet må skrives ut minst tre timer før avreise. Man kan også sjekke inn via app, og laste ned ombordstigningskortet der.

Da klager ikke hadde skrevet ut ombordstigningskort før ankomst flyplassen, ble han og reisefølget avkrevd et gebyr i tråd med vilkårene.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager med reisefølge (tilsammen fem personer) skulle reise fra Ålesund til Gdansk den 14. juli 2018 kl 20.30 med Wizz Airs flight W6 1766. Klager var ikke klar over at han for å unngå gebyr måtte sjekke inn online og skrive ut ombordstigningskortene på forhånd. Han ble avkrevd kroner 350 per person, tilsammen kroner 1 750 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.

9.8. 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- leder og forbrukerrepresentantene - 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. Når det som her bare står som pkt 9.6 og 9.8 i vilkårene, vil det være lett å overse dette, slik klager gjorde. Nemnda er oppmerksom på 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.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på tilsammen kr 1750.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning og mener at ettersom klager har plikt til å sette seg inn i selskapets regler og vilkår og ikke har forstått at det påløper en avgift ved innsjekk når han hadde krysset av for å sjekke in online, men ikke gjorde det, er det hans eget ansvar.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)