

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader grunnet utskrivning av boardingkort.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00196

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo Sandefjord Torp til Skople den 15. januar 2016 med W67706.

Klager hadde skrevet ut feil boardingkort og måtte skrive ut nye på flyplassen. Det kostet 640 kroner hver vei.

Klager krever refusjon av kostnadene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Oslo Sandefjord Torp til Skople ble forsinket med 35 minutter. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers 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.

Klagen er forelagt Wizz Air ved nemndas e-post av 28. april 2016 med frist til 14. juni 2016 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Wizz Air har avgitt uttalelse til nemnda om forsinkelse av flygningen. Selskapet har ikke kommentert klagen. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

De fleste flyselskap tar ikke gebyr for utskrivning av boardingkort. Noen flyselskap legger imidlertid opp til at passasjerene skal sjekk inn via nettet, og enkelte av disse ønsker også at passasjerene skal skrive ut boardingkortet sitt selv. For å få passasjerene til å unngå innsjekking/utskrivning av boardingkort på flyplassen, er det ikke uvanlig at disse selskapene krever høye tilleggsgebyrer for å sjekke inn/skrive ut boardingkort på flyplassen. Opplysninger om dette vil fremkomme på flyselskapets hjemmeside.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, har undersøkt Wizz Airs hjemmeside uten å finne opplysninger om gebyr for utskrivning av boardingkort på flyplassen. Det fremgår at det er gebyr for å sjekke inn på flyplassen, men klager hadde sjekket inn på nettet på forhånd, slik at det kun var utskrift av boardingkort som manglet. Vilåårene/informasjonen er laget av Wizz Air, og Wizz Air må etter flertallets vurdering bære ansvaret for uklar informasjon. I mangel av klar opplysning om gebyr for utskrivning av boardingkort på flyplassen, er flertallet av den oppfatning at Wizz Air ikke hadde anledning til å kreve gebyr for utskrivning av boardingkort. Flertallet anbefaler at Wizz Air refunder innbetalt beløp.

Mindretallet, representant for flyselskapene, Camilla Riise, er av den oppfatning at det fremgår av Wizz Airs hjemmeside at man må betale gebyr for innsjekking på flyplassen. Utskriving av boardingkort er en del av innsjekkingen, og mindretallet er av den oppfatning at Wizz Air hadde anledning til å kreve gebyr.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air refunderer innbetalt gebyr for utskrivning av boardingkort.

Bransjerepresentant Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)