

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for ikke å ha sjekket inn online.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00457

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for fire personer fra Stavanger til Gdansk hos Travellink med flyselskapet Wizz Air. På flyplassen ved innsjekkingsskranken ble reisefølget avkrevd et gebyr på kroner 350 per person for ikke å ha sjekket inn på forhånd.

Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om at de måtte ha skrevet ut boardingpass før de ankom flyplassen.

Klager krever refusjon av gebyr, tilsammen kroner 1 400.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk gjennomført kjøpet på Travellinks nettsider krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at svært mange flyselskap, spesielt lavpris flyselskap, krever at du har sjekket inn på forhånd. Videre kommer det frem at man kan bli ilagt et gebyr dersom man ankommer flyplassen uten å ha skrevet ut boardingkort.

Travellink beklager at klager har oversett denne informasjonen, men reisebyrået kan ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt billetter for fire personer på internett fra Stavanger til Gdansk hos Travellink med flyselskapet Wizz Air. På flyplassen ved innsjekkingsskranken ble reisefølget avkrevd et gebyr på kroner 350 per person for ikke å ha sjekket inn online.

Før klager fikk gjennomført kjøpet på Travellinks nettsider krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at mange flyselskap, spesielt lavpris flyselskap, krever at du har sjekket inn på forhånd. Videre kommer det frem at man kan bli ilagt et gebyr dersom man ankommer flyplassen uten å ha skrevet ut boardingkort.

Det er imidlertid ikke opplyst spesielt at dette gjelder det flyselskapet klager kjøpte billetter fra.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at den viktige opplysningen om nødvendigheten av å sjekke inn online på forhånd og skrive ut ombordstigningskortet selv på denne flyvningen, burde vært gitt på en langt klarere og mer lettfattelig måte enn tilfellet var her hvor klager måtte være svært oppmerksom og også beherske internett godt for å få med seg opplysningen. Nemnda ser det slik at klager ikke er bundet av den generelle opplysningen som hun ikke kunne vite at gjaldt hennes flyvning. Et reisebyrå bør etter nemndas oppfatning gi kundene beskjed i det konkrete tilfellet når forhåndsinnsjekk og egen utskriving av ombordstigningskort er påkrevet om gebyr ikke skal påløpe.

Nemnda anbefaler at Travellink refunderer gebyret på tilsammen kroner 1 400.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)