

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00789

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Gdansk til Kristiansand den 2. august 2016 kl 18.25. Klager ankom flyplassen kl 17.45 grunnet trafikkork, og han ble nektet ombordstigning. Klager måtte kjøpe nye billetter til kroner 11 175 til Stavanger, ikke Kristiansand, den 4. august. Han fikk ytterligere utgifter til hotell i Gdansk kroner 2 254, buss kroner 1 455 og taxi kroner 450. Det var fem personer i reisefølget.

Klager krever refusjon av utgifter, tilsammen kroner 15 335.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Wizz Airs regler og vilkår må man være ferdig innsjekket 40 minutter før avgang. Klager hevder han ankom flyplassen kl 17.45, på dette tidspunktet stengte innsjekk, han rakk av den grunn ikke innsjekkingsprosedyrene. Klager har mottatt refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flykupongene, kroner 2 145.

Videre står det i Wizz Airs regler og vilkår at dersom man henvender seg til flyselskapets billettskranke innen 30 minutter etter nektet ombordstigning, får man booket om billetten mot et endringsgebyr. Dersom klager hadde gjort dette ville han unngått kostnaden ved å kjøpe helt nye billetter. Wizz Air er ikke ansvarlig for følgeskader.

Wizz Air kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klageren og hans reisefølge (til sammen 5 personer) ble hindret av bilkø og at de møtte opp på flyplassen i Gdansk 40 minutter før avgang.

Det ser heller ikke ut til å være omtvistet at innsjekkingen med Wizz Air stenger 40 minutter før avgang og at dette betyr at innsjekkingen må være ferdig innen denne fristen. Dette fremgår også at flyselskapets reisevilkår.

Etter nemndas syn kunne Wizz Air avvise klageren og følget for ikke å ha overholdt fristen for innsjekking. Det var for sent å komme til flyplassen 40 minutter før avgang. På dette tidspunktet skulle de vært ferdig innsjekket.

Klageren og følget har etter dette ikke krav på å få refundert sine utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Forbrukernes representanter ønsker å bemerke særskilt at nemnda heller ikke har fått tilstrekkelig informasjon til å kunne ta stilling til om Wizz Air kan kritiseres for ikke å ha opplyst klager om muligheten for ombooking av billettene framfor å måtte kjøpe nye.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)