

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter ved innsjekking.

Dato

21.06.2023

Saksnummer

2022-03516

Tjenesteytere

Blue Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) hadde reise med Blue Air den 14. april 2022 fra Oslo til Bukarest og retur den 19. april 2022.

Det ble forsøkt å gjøre online innsjekking på Blue Air sin nettside, men dette fikk ikke klager til da noe var galt med siden. Det fremgikk av siden at de blir tildelt seter gratis på flyplassen. Ved ankomst flyplassen krevde flyselskapet betaling.

På hjemreisen virket heller ikke online innsjekking på nettsiden og for å unngå betaling på flyplassen valgte klager å kjøpe seter på forhånd da det var rimeligere enn å betale for innsjekking på flyplassen.

Klager krever å få refundert 900 NOK som ble betalt for innsjekking på flyplassen i Oslo på grunn av at innsjekkings funksjonen ikke virket på nettet. Det kreves også 72 EUR for betalte flyseter for å unngå samme problem på flyplassen i Bukarest.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Blue Air har ikke inngitt svar i saken.

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, tredje ledd. Blue Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda bemerker at det fremgår av innsendt dokumentasjon fra klager at innsjekk på flyplassen skulle være gratis. Blue Air har ikke levert tilsvaret og har dermed ikke kommet med en forklaring på hvorfor klager måtte betale ved innsjekk. Selskapet har heller ikke forklart hvorfor online innsjekk ikke fungerte for klager. Nemnda anbefaler at Blue Air refunderer klagers utgifter til innsjekk i Oslo, 900 NOK, og 72 EUR for seter på hjemreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Blue Air refunderer klager 900 NOK og 72 EUR, som klager betalte i forbindelse med innsjekk på flyvningene.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)