

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01836

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Ålesund til Gdansk den 18. mai 2017 kl 21.55 med flight W6 1766.

Dagen før avreise skulle klager laste ned Wizzair-app for android for å sjekke inn. Hans kone lastet ned Wizzair-app for Apple. Begge prøvde flere ganger å logge inn på appen og ble avvist med følgende beskjed:

Error

Invalid e-mail address!

Klager har hatt den samme e-postadressen de siste 17 årene og synes dette var merkelig. Klager mottok bookingbekreftelsen på denne e-postadressen.

Ved ankomst flyplassen prøvde de igjen å logge seg på appen for å sjekke inn, men til ingen nytte. Det resulterte i at de måtte betale et gebyr på 680 NOK.

Det bekreftes fra Aviator på flyplassen i Ålesund at klager hadde problemer med å sjekke inn, og at det ble forsøkt å ringe til Wizz Air uten å få kontakt.

Klager krever å få refundert 680 NOK for å måtte sjekke inn manuelt på flyplassen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air forklarer at reservasjonen til klager er opprettet på den andre passasjerens Wizz konto og der er det oppgitt en annen e-postadresse. Dette er ikke den samme som er gitt til Wizz Air. Online innsjekking er også mulig på Wizz Air sin nettside og her trenger man ikke å logge inn med en bestemt konto. Her kan man skrive inn bestillingsreferansen og sitt etternavn.

Uttalelsen fra flyplassen beviser ingenting da online innsjekk er tilgjengelig opptil tre timer før planlagt avreisetidspunkt. Wizz Air har også en 24-timers engelsk språklig telefonlinje til sitt Call Centre, hvor man kan få hjelp til eventuelle problemer man måtte ha. Det er ikke registrert noen henvendelse fra klager på gitte tidspunkt.

Wizz Air viser videre til sine vilkår 16.1.1, hvor det kommer frem at gebyrer ikke refunderes.

Wizz Air kan med dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dagen før avreise skulle klager laste ned Wizzair-app for android for å sjekke inn. Hans kone lastet ned Wizzair-app for Apple. Begge prøvde flere ganger å logge inn på appen og begge ble avvist med beskjed om at e-mail adressen var ugyldig. Klager mottok bookingbekreftelsen på denne e-postadressen.

Ved ankomst flyplassen prøvde de igjen å logge seg på appen for å sjekke inn, men til ingen nytte. Det er fremlagt en bekreftelse fra Aviator på flyplassen i Ålesund om klagers problemer med å sjekke inn, og at det ble forsøkt å ringe til Wizz Air uten å få kontakt. Det resulterte i at de måtte betale et gebyr på 680 NOK for å sjekke inn manuelt. Aviator anbefaler i bekreftelsen at klager tar kontakt med flyselskapet for å få refundert gebyret.

Wizz Air forklarer at reservasjonen til klager er opprettet på den andre passasjerens Wizz konto, og der er det oppgitt en annen e-postadresse. Dette er ikke den samme som er gitt til Wizz Air. Online innsjekking er også mulig på Wizz Air sin nettside og her trenger man ikke å logge inn med en bestemt konto. Her kan man skrive inn bestillingsreferansen og sitt etternavn.

Ord står mot ord i denne saken, og nemnda finner det mest sannsynlig at problemet beror på en feil hos Wizz Air. Nemnda har lagt vekt på at Wizz Airs bookingbekreftelse er sendt til klagers e-postadresse, og videre at Aviator bekreftet klagers problemer og ulike forsøk på å få gjennomført online sjekk-in, og også anbefalte klager å kontakte flyselskapet for å få gebyret hun måtte ilegge refundert.

Når det er Wizz Air som er skyld i at klager ble påført gebyret, skal dette selvfølgelig refunderes. At det i vilkårene står at gebyr ikke refunderes, gjelder andre situasjoner enn den foreliggende.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på NOK 680 til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)