

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.01.2021)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager ønsker ikke selskapet å rette seg etter nemndas avgjørelse.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter for innsjekking på flyplassen.

#### Dato

25.08.2020

#### Saksnummer

2019-04731

#### Tjenesteytere

Bravofly

Wizz Air

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans venninne reiste fra Oslo til Luton 4. oktober 2019 med Wizz Airs flight W9 8110. Reisen var bestilt gjennom Bravofly. Før ankomst flyplassen hadde klager prøvd å sjekke inn online slik at de skulle slippe å betale gebyr. Dessverre så fikk ikke klager gjort online innsjekk da den hadde stengt. Derfor fikk klager et gebyr på 750 NOK da de måtte sjekke inn på flyplassen og de ble informert om at sjekk inn stengte tre timer før boarding. Klager ville ha sjekket inn tidligere om de hadde fått vite om tidspunktene for siste innsjekk online.

Klager har sett gjennom hele sin bestillingsprosess og e-postbekreftelser med Bravofly og kan ikke på noe tidspunkt se å ha mottatt denne informasjonen om tidspunkter angående innsjekk.

Klager krever refusjon av den ekstra utgiften for innsjekk på flyplassen på 750 NOK.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Bravofly i det vesentlige anført:

Bravofly har gjennomgått bestillingen til klager og kan se at de har nevnt i en e-post at innsjekking for klagers utgående flyvning åpnes 3. oktober 2019. Denne informasjonen ble lagt ved: «For å sjekke inn på nettet og få boardingkort, gå til Wizzair UK nettsted og

skriv inn din PNR-kode. Vær oppmerksom på at innsjekking på nett er obligatorisk med Wizzair UK; en ekstra avgift belastes ved innsjekking på flyplassen.»

Bravofly har tydelig informert om at online innsjekk åpnes 24 timer før flyavgang. Sjekkes det inn på flyplassen blir det en avgift. Alle passasjerer forventes å være på flyplassen minst 3 timer før flyavgang.

Bravofly ønsker ikke å imøtekomme klagers krav.

Klager har ikke klaget til Wizz Air.

Wizz Air har i det vesentlige anført til nemnda:

Wizz Air påpeker at enhver passasjer godtar deres generelle transportvilkår når man fullfører bestillingen. Ettersom bookingen ble foretatt gjennom et byrå, var bestilleren følgelig et byrå.

«Bestilleren betyr at personen samtykker og har full juridisk kapasitet eller en juridisk enhet som opptrer som agent for passasjerer og foretar bookingen i eget navn og på egne vegne og / eller i andre passasjerers navn og på deres vegne, og som påtar seg forpliktelsene angitt i punkt 6.1.4 - 6.1.7. Bestilleren inkluderer også enkeltpersoner eller selskaper som betaler til oss Totalpris som angitt i reiseruten til en passasjer og reisebyråer. "

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde bestilt billetter for to personer på internett fra Oslo til London Luton hos Bravofly med flyselskapet Wizz Air. På flyplassen ved innsjekkingssranken ble reisefølget avkrevd et gebyr på kroner 375 per person for ikke å ha sjekket inn online mellom 48 og tre timer før avreise.

Før klager fikk gjennomført kjøpet på Bravoflys nettsider krysset han 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. Det er heller ikke angitt at det er en frist på online innsjekk på tre timer for klagers flyvning.

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 mellom 48 og tre timer før avreisetidspunktet, burde vært gitt på en klar og lettfattelig måte fra Bravofly. Det kan ikke forventes at klager søker opp vilkårene til Wizz Air for å avdekke denne informasjonen når han kjøper billettene via et reisebyrå.

Nemnda ser det slik at klager ikke er bundet av den generelle opplysningen som han ikke kunne vite at gjaldt hans flyvning.

Nemnda anbefaler at Bravofly refunderer gebyret på tilsammen kroner 750.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)