

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr grunnet problemer med innsjekk.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02176

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på til sammen 4 personer skulle reise fra Gdansk til Trondheim den 23. juni 2018. Da de skulle sjekke inn via appen fikk de bare feilmeldinger. Det ble forsøkt både fra datamaskin og mobiltelefon fem ganger. Samme melding kom opp hvor det fremgikk at innsjekking ikke var mulig. Klager forklarte dette problemet til dem i skranken på flyplassen, men måtte betale 471 PLN for å få boardingkort.

Klager krever å få refundert 471 PLN for gebyret de ble pålagt for nye boardingkort.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til klager. Til nemnda har selskapet i det vesentlige anført:

Wizz har ikke hatt noen problemer med sine nettsider, mobilapp eller elektronisk innsjekking denne dagen som klager referer til.

I General Conditions som passasjerene må akseptere før bestilling av billetter, fremgår:

9.7. Med mindre annet er avtalt med oss, og dersom du har valgt å bruke innsjekking på internett for flygningen, kan du sjekke inn elektronisk fra 48 timer opptil tre timer før planlagt avgangstid. Innsjekking på internett er tilgjengelig via nettstedet eller Wizz Air-mobilappen.

9.10. Hvis du ikke lastet ned det mobile ombordstigningskortet eller skrev ut ombordstigningskortet (i tilfelle innsjekking online), eller du av en eller annen grunn ikke kan forevise ombordstigningskort ved gaten, kan du sjekke inn på flyplassen mot å betale flyplassens innsjekkingsgebyr.

På fremtidige reiser foreslår Wizz Air at man kontakter Call Center for hjelp for å unngå slike situasjoner.

På bakgrunn av dette kan ikke Wizz Air ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I Wizz Airs General Conditions som passasjerene må akseptere før bestilling av billetter, fremgår:

9.10. Hvis du ikke lastet ned det mobile ombordstigningskortet eller skrev ut ombordstigningskortet (i tilfelle innsjekking online), eller du av en eller annen grunn ikke kan forevise ombordstigningskort ved gaten, kan du sjekke inn på flyplassen mot å betale flyplassens innsjekkingsgebyr.

Klager hevder at da de skulle sjekke inn via appen fikk de bare feilmeldinger. De forsøkte både fra datamaskin og mobiltelefon fem ganger. Samme melding kom opp hvor det fremgikk at innsjekking ikke var mulig. Wizz Air på sin side hevder at det ikke var noen problemer med deres nettsider, mobilapp eller elektronisk innsjekking denne dagen.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Klagen avvises.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)