

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av fleksibel billett.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02121

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett med Wizz Air fra Bergen til Budapest for reise i august 2017. Billetten kostet kroner 1 172. Klager måtte av ukjent årsak kansellere billetten før avreise, og han forventet full refusjon, da han hadde bestilt Full Flex-billett.

Klager har kun fått refundert kroner 773 til en såkalt "Wizz Account". I tillegg vil dette beløpet utløpe innen 90 dager. Klager anser dette som tyveri.

Klager krever hele beløpet refundert til sin bank konto.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers billett bestod av:

- Flybillett kroner 773
- WIZZ Flex kroner 100
- Wizz Discount Club Membership kroner 299

Totalt kroner 1 172.

Før man får gjennomført en bestilling på Wizz Airs nettside må man krysse av for å ha lest og akseptert regler og vilkår. I punkt 16.1.1 står det at ingen billetter, gebyrer, skatter eller avgifter er refunderbare. Videre i regler og vilkår kommer det frem at man ved kjøp av Wizz Flex får refundert billettprisen til WIZZ Account dersom man avbestiller innen tre timer før avreise. Gebyret man betaler for Wizz Flex er ikke refunderbart.

Wizz Air har refundert billettprisen kroner 773 til klagers WIZZ Account. Flyselskapet har forholdt seg til regler og vilkår og kan ikke se å ha gjort noe galt.

Wizz Air avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Før man får gjennomført en bestilling på Wizz Airs nettside må man krysse av for å ha lest og akseptert regler og vilkår. I punkt 16.1.1 står det at ingen billetter, gebyrer, skatter eller avgifter er refunderbare. Videre i regler og vilkår kommer det imidlertid frem at man ved kjøp av Wizz Flex får refundert billettprisen til WIZZ Account dersom man avbestiller innen tre timer før avreise. Gebyret man betalte for Wizz Flex er ikke refunderbart.

Etter nemndas syn kommer vilkårene for kjøp av Wizz Flex billetter klart fram, og klager har akseptert disse.

Wizz Air har refundert billettprisen kroner 773 til klagers WIZZ Account, og slik nemnda ser det har ikke klager noe krav utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)