

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter for innsjekking på flyplassen.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2020-00727

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Berlin til Chisinau den 8. november 2018 med W66904. Klager ble først informert om at det var en endring i rutetiden da hun skulle gjøre en online innsjekk. Det var da ikke mulig å gjennomføre online innsjekking og derfor ble de pålagt å betale 60 euro på flyplassen for å sjekke inn.

Klager krever å få refundert gebyret på 60 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air viser til at det var en endring i rutetiden på flyvningen W66904 den 8. november 2018. Endringen var fra kl. 11:45 til 10:30 på utreisen og ankomst fra kl. 15:00 til 13:45. Dette ble sendt til klagers e-postadresse som er oppgitt i bestillingen den 24. oktober 2018, noe som er innenfor vilkårene: 15.1 Amendmet of the Contract by Wizz Air.

Klager godtok ikke disse endringene eller kontaktet Wizz Air på noen måte og som resultat av dette kunne de ikke utføre online innsjekking. Wizz Air viser til selskapets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise med W66904 fra Berlin til Chisinau den 8. november 2018. Avgangstiden var blitt endret fra kl. 11.45 til kl. 10.30. Flyet skulle altså gå én time og 15 minutter tidligere.

Klager anfører at hun aldri fikk beskjed om endringen og først ble klar over den da hun prøvde å sjekke inn på nettet. Det lot seg ikke gjøre, og klager ble ilagt et gebyr på 60 euro for å sjekke inn på flyplassen. Wizz Air har forklart at det ble sendt en e-post til

klager den 24. oktober, altså nøyaktig to uker før avreise. Selskapet har imidlertid ikke lagt frem noen dokumentasjon på dette i form av kopi av logg eller lignende som viser at en slik e-post ble sendt. Nemnda kan dermed ikke se at selskapet har sannsynliggjort at klager ble varslet på forhånd.

Klager har derfor rett på refusjon av gebyret på 60 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på 60 euro til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Joachim Sponheim (SAS)