

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av beløp betalt for utskrift av billett.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03710

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Ålesund til Gdansk den 29. juli 2019 med Wizz Air sin flyvning W6 1766, og hjem den 31. juli med W6 1765 kl. 14.55.

Klager fikk skrevet ut utreisebillettene før avreise uten problemer. Det var imidlertid ikke mulig å skrive ut returbillettene samtidig. Klager har reist med Wizz Air tidligere, og dette var mulig før. Hun fikk imidlertid høre fra andre reisende at Wizz Air hadde fjernet denne muligheten.

Etter ankomst på hotellet (dag to) henvendte klager seg i resepsjonen på hotellet for å få hjelp til å skrive ut returbillettene. De ansatte i hotellrespesjonen klarte kun å skrive ut klagers billett, men ikke hennes barnebarns billett. De forsøkte flere ganger, men fikk det ikke til. Klager fikk beskjed om at de burde dra tidligere til flyplassen for å finne ut av dette.

Den 31. juli ankom de flyplassen i Gdansk litt før kl. 12.00. Klager så etter Wizz Air-ansatte, men så bare de som satt i bagdrop. Her var det kø. Klager tok kontakt med en ansatt hun så forlate bagdrop for å hjelpe en passasjer med en barnevogn. Hun presenterte her problemet, og spørsmålet om hvordan hun skulle gå frem. Hun fikk beskjed om at hun måtte vente til innsjekk og bagdrop for hennes flyvning begynte og spørre der. Klager ble fortvilet. Da det ble slutt på køen i bagdrop tok hun kontakt der og presenterte problemet. Hun fikk da beskjed om at hun måtte gå til billettsservice. Ved billettsservice fant de billetten til klager med en gang. Hun fikk imidlertid beskjed om at hun hadde kommet for sent for å få den skrevet ut gratis. Klager måtte betale 156 PLN for å få skrevet ut billetten.

Klager anfører at hun ble møtt med en arrogant holdning av Wizz Air. Klager mener hun burde kunne forvente mer ved å ha betalt 5272,48 NOK for flybillettene, og mener

Wizz Air her lurte til seg ekstra penger. Det skulle ha vært mulig å skrive ut billettene på hotellet. Det var i tillegg vanskelig å få klagd til selskapet i ettertid, da en ikke kunne velge norsk som klagespråk, men enormt mange andre språk.

Klager krever at flyselskapet refunderer 156 PLN som ble betalt for utskrift av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air viser til skjermbilde fra sine systemer hvor det er synlig at den ene passasjereren i reisefølget ikke hadde sjekket inn online og printet ut boardingkort i forkant. Dette medførte at de måtte betale gebyr på flyplassen.

Wizz Air har fremlagt utdrag fra sine reisevilkår, artiklene 9.6-9.10:

9.6. Online check-in and check in via Wizz Air mobile application is available on certain routes. If online check-in is available, You must choose when making Your reservation whether You will check-in online or at the airport. If You select airport check-in, We will charge a non-refundable handling fee, payable at the time of the reservation. If, at the time of reservation, You have selected online check-in, You may later decide to check in at the airport, but in such case You will be charged a handling fee, payable at the airport. The amount of such airport handling fees are available on the Website or from the Call Centre.

9.7. Unless agreed otherwise by Us, if You have selected to use online check-in for Your flight, You can check-in online from 48 hours up to 3 hours before the Scheduled flight departure time. Online checkin is available via the Website or the Wizz Air mobile application.

9.8. If you checked-in online on the Website, You must print or download the Boarding Pass no later than 3 hours prior to the departure time according to the Schedule. If you checked- in via the Wizz Air mobile application, You shall download the mobile Boarding Pass in Your mobile device s passbook or other application with similar functionalities no later than 3 hours prior to the departure time according to the Schedule. In both cases You must present the printed or downloaded Boarding Pass together with Your valid Travel Documents used during online checkin at airport security and at the boarding gate.

9.10. If You failed to download Your mobile Boarding Pass or print the Boarding Pass (in case of online check-in), or You cannot present the Boarding Pass at the boarding gate for any other reason, You may check-in at the airport subject to payment of the airport check-in fee.

Basert på ovenstående vilkår mener Wizz Air at de ikke kan gi klager medhold i refusjonskravet.

Nemnda bemerkjer

Klager var oppmerksom på Wizz Airs vilkår for innsjekk og at det må gjøres senest tre timer før avgang for å unngå gebyr på flyplassen. Nemnda oppfatter saken som en klage på at Wizz Airs system ikke fungerte og at klager måtte betale gebyr til tross for gjentatte forsøk på å oppfylle vilkåret i god tid før hjemreisen.

Klager forklarar at hun ved hjelp av personalet på hotellet de bodde på forsøkte å sjekke inn. Hun fikk da sjekket inn seg selv, men ikke sitt barnebarn. Klager anfører at det ikke var teknisk mulig. Wizz Air viser på sin side til sine logger hvor det fremgår at den ene passasjerer ikke ble sjekket inn på forhånd, og at de dermed kunne kreve gebyret.

I denne saken står ord mot ord, og nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Klagen avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)