

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av innsjekningsgebyr.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2019-00341

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen ni personer) skulle reise fra Stavanger til Szczecin den 7. oktober 2018 med Wizz Air. Ved ankomst innsjekk på Gardermoen ble reisefølget avkrevd et gebyr på kroner 350 per person da de ikke hadde sjekket inn på forhånd.

Ikke på noe tidspunkt før avreise ble klager informert at det vare nødvendig å sjekke inn på forhånd for å unngå å bli belastet et gebyr. Klager viser til fremlagte eposter fra Wizz Air i tiden før avreise, ingen av disse nevner noe om innsjekk.

Klager krever full refusjon av gebyret på kroner 350 per person, tilsammen kroner 3 150.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager får gjennomført en reservasjon på Wizz Airs nettside må han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at Wizz Air ikke tilbyr gratis innsjekk på flyplassen, og at man må betale et gebyr dersom man møter opp uten å ha sjekket inn på forhånd. Man kan sjekke inn online mellom 48 opptil tre timer før avreise.

Klager med reisefølge møtte til innsjekk uten å ha sjekket inn på forhånd, Wizz Air kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge (tilsammen ni personer) skulle reise fra Stavanger til Szczecin den 7. oktober 2018 med Wizz Air. Klager var ikke klar over at han for å unngå gebyr måtte sjekke inn online og skrive ut ombordstigningskortene på forhånd. Han ble avkrevd kroner 350 per person, tilsammen kroner 3 150 på flyplassen.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Følgende fremgår av selskapets vilkår:

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.

9.8. If you checked-in online on the Website, You must print or download the Boarding Pass no later than 2 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 2 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 check-in at airport security and at the boarding gate.

Etter nemndas syn er dette såvidt uvanlige vilkår og med såpass store konsekvenser at det er noe selskapet bør gjøre kundene særskilt oppmerksomme på, for eksempel slik at det klart fremgår av billettene i tillegg til vilkårene. Når det som her bare står som pkt 9.6 og 9.8 i vilkårene, vil det være lett å overse dette, slik klager gjorde. Nemnda er oppmerksom på at det har kommet inn flere klager over samme forhold.

Nemnda er følgelig av den oppfatning at opplysningen om nødvendigheten av å sjekke inn online på forhånd og skrive ut ombordstigningskortet for å unngå å betale et relativt høyt gebyr, burde vært gitt på en langt klarere og mer lettfattelig måte enn tilfellet var her.

Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer gebyret på tilsammen kr 3 150.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)