

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 39/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz air nr. W94498 þann 27. desember 2023

I. Erindi

Þann 20. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W94498 á vegum Wizz air (WA) þann 27. desember 2023 frá Keflavík til Luton en komust ekki með fluginu. Í kvörtuninni kom fram:

On the day of my scheduled departure, I encountered significant challenges with the online check-in application, rendering it non-functional. Subsequently, my party and I made the decision to arrive at the airport well in advance to perform the check-in process in person. Upon our arrival, we were confronted with an extensive queue, exacerbated by the simultaneous departure of three Wizz aircraft. In light of the escalating situation and the impending departure time, we approached the front of the queue seeking assistance. Airport staff acknowledged our presence and assured us that, should the wait persist, they would summon us forward. Accordingly, we returned to our position in the queue, monitoring the elapsed time. As the departure time approached, we returned to the front, at which point we were informed that, due to our inability to check in online and the limited time remaining (40 minutes until departure), we were regrettably unable to complete the check-in process.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 22. janúar 2024. Í svari WA, sem barst þann 24. janúar 2024, kom eftirfarandi fram:

Please note that according to General Conditions of Carriage:

11.1.1. You must arrive at the airport sufficiently in advance of the Scheduled flight departure time to complete bag drop (if You have Checked-in Baggage(s)) on time, complete all government formalities and security procedures and present Yourself at the gate no later than 30 minutes before your scheduled flight time. Procedures and timings may vary at different airports and for particular flights. It is Your responsibility to ensure that You comply with these formalities, timings and procedures. The Check-In Deadline can be found on our Website and by contacting Our Call Centre. The gate closure time is shown on Your Boarding Pass and on Our Website.

Based on the above, we regret to inform you that no compensation is due in this case.

As for refund? please note that in this case possible only voluntary cancellation with CXL fee which in this case is higher than ticket price. Calculation is next: ticket 31.99 EUR+ ADM 8eur-85 eur(CXL fee)=-45.01 eur per passenger. Therefore there is no refund on due.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 26. janúar 2024. Í svari kvartenda kom fram:

As previously mentioned, we arrived at the KEF airport well in advance, so I do not understand them saying we need to be there earlier so they can check CCTV footage of us being there early and I can certainly bring up receipts of the bus we took to the airport and time of arrival. It was the KEF Airport staff that made us line up and wait. They told us to wait for the London flight to be called which never did. The staff members also kept changing around at the desks so it was unorganised and ran very poorly. Once we got told it was too late to check in due to their negligence, I asked what we could do and the staff member at the desk said we needed to apply for compensation online I asked to give me a note in writing and denied the request. I also had to ask the manager, and she also told me she couldn't write anything and search online for compensation for the flight we had to take back since they made us miss our flight and a partial refund of our Wizz Air flight ticket.

This encounter wasn't our fault and we arrived in advance to sort everything out, but due to their negligence, it affected my and other people's flight. This matter was poorly handled and even the airport staff didn't know what to do.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Staðlaðar skaðabætur

SGS hefur tekið til skoðunar hvort um bótaskylda neitun á fari sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá þá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum eða ef ferðaskilríki eru ófullnægjandi.

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef enginn innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var upphaflegur brottfarartími áætlaðs flugs kl. 11:15. Líta ber til samningsskilmála við kaup flugfara hjá WA en í 11.1.1. gr. skilmálanna er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 30 mínútum fyrir upprunalega áætlaðan brottfarartíma. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða. Þær aðstæður sem um ræðir í máli þessu falla því ekki innan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber því að hafna kröfu kvartenda.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna neitunar á fari nr. W94498 þann 27. desember 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Reykjavík, 12. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson