

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 169/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W68090 þann 12. júní 2023

I. Erindi

Þann 10. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W68090 á vegum Wizz Air (WA) kl. 18:00 þann 12. júní 2023 frá Keflavík til Vínús.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi fengið tilkynningar frá WA um að fluginu myndi seinka og mætti því á flugvöllinn miðað nýjan brottfarartíma.

Kvartandi fer 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 10. ágúst 2023. Í svari WA, sem barst þann 16. nóvember svaraði WA einungis fyrir seinkunina á fluginu, sem náði ekki tveimur klst.

SGS sendi kvartanda til umsagnar þann 16. nóvember 2023. Í svari kvartanda þann 17. nóvember kom fram:

We do not agree with Air Carrier's response. Passenger was denied boarding to a flight. The length of the delay is irrelevant in this situation.

Please find passenger's explanation of the events: "About the flight delay we were informed 8 hours before the flight. At that time airline stated that flight will be 1 hour delayed. After that airline changed flight time three more times. We were at the airport at 17:30h (the flight's time was scheduled to 19:45h). However, no one let us to board the plane, even though there were more than 5 people waiting. We appealed to the airline administration, but no one helped, airline representatives did not come. At that point the plane had not arrived at Reykjavik airport yet, so there was definitely enough time for boarding."

Please continue the investigation of this case and provide the decision.

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.

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 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.

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. 18:00. 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. Í málinu liggur ekki fyrir að kvartandi hafi fengið tilkynningu um breyttan innritunartíma flugsins með tilkynningu um seinkun flugsins. Þar sem kvartandi mætti 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 kvartanda.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W68090 þann 12. júní 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, 23. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson