

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W68266 þann 16. júlí og nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

I. Erindi

Þann 24. ágúst 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W68266 þann 16. júlí 2021 frá Keflavík til Rómar og aftur til baka þann 4. ágúst 2021. Fluginu var aflýst.

WA endurbókaði kvartendur í nýtt flug næsta dag til Milanó, þ.e. þann 17. júlí 2021. Fluginu var einnig aflýst.

Kvartendur keyptu sér sjálfir nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar þann 18. júlí 2021 á vegum annars flugrekanda.

WA hefur samþykkt að greiða kvartendum staðlað skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna aflýsingu flugsins þann 17. júlí. WA hefur hafnað að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugsins þann 16. júlí 2021 á þeim grundvelli að WA i ekki skylda til að greiða tvisvar staðlaðar skaðabætur þar sem um eitt og sama bókunarnúmerið er um að ræða fyrir bæði flugin.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 25. ágúst 2021. Í svari WA sem barst SGS þann 15. september 2021 kemur eftirfarandi fram:

With regard to your request concerning flight W6-5566 KEF-MXP 17 July 2021 and w6-8266 KEF-FCO 16 July 2021, please be politely informed that we shall process compensation in the amount of 400 EUR per passenger in accordance with the Regulation (EC) No 261/2004.

Kindly refer to my previous e-mail in regards to the two reservations. As we have already agreed to compensate flight W6 5566 KEF-MXP on 17.07.2021, which was re-booked due to the cancellation of flight W6 8266 KEF-FCO on 16.07.2021, no further compensation is due.

Please be kindly reminded of court decision number 217, 40 C 81/17 in Dusseldorf of June 8th 2017 which confirmed with earlier decisions of the Frankfurt Regional Court number 24 S 208/15 from 16th June 2016 and the Dusseldorf Local Court, decision number 24 C 8824/10 from February 1st 2012, according to which, once a compensation is due for one flight and a passenger is re-booked, no further compensation is due for the following flights.

In accordance with our General Conditions of Carriage (GCC) the passengers have been offered the below options to choose from:

a) We re-book You on another flight operated by Us on the same or - if necessary - a comparable route, within 14 days before or 30 days after the scheduled date of departure of the delayed/cancelled flight, subject to availability of seats; or

b) You may cancel Your reservation and request a credit on Your "customer account" in the value of 120% of the Fare You paid for the cancelled flight and 100% of the amount of the Service Fees, and 120% of the amount of the Fare and 100% of the amount of the Service Fees You paid for the return sector , if applicable; or

c) You may cancel Your reservation and request the refund of the Total Fare paid for the cancelled flight and, if applicable, for the return sector (including taxes and charges). If You wish to change Your choice, You may do so according to the general rules, and by paying the relevant fee. Please note that in relation to Additional Services in case of cancellation the cancellation and refund policy of the third party provider shall apply

The refund in the amount of 1073.70.00 EUR as per option b) has been processed to the Wizz account of Mr. ***** on 30 July 2021. Please be informed that the total amount paid for the booking KE7M6G has been 987.71 EUR. The fee for the Wizz Discount Club service (69.99 EUR) is non-refundable, since the subscription is annual and it can be used. according to our GCC and our terms and conditions:

16.1.1 Except as explicitly provided in these General Conditions of Carriage, all Our Fares, taxes, charges and Fees for Other Services are non-refundable.

6.5. In case You decide to terminate Your membership, please note that the annual membership fee is not refundable, neither in total nor partially.

I would like to point out that the above mentioned option c) is still applicable and the refund can be extracted from the Wizz account and processed (without the additional 20% and the Wizz discount club fee) to the original payment methods - cards of Mr. ***** , upon confirmation from the complainant. The refund would be 917.72? EUR.

We have processed additional 100 EUR Wizz credits to the Wizz account of Mr. ***** as a gesture of good will. The Wizz credits have no expiry date, and can be used for future flights with us, changes or adding extras to existing reservations given that the Holder of the Wizz account is one of the passengers on the booking.

I would like to also inform you that we are willing to reimburse additional expenses, which the passengers had due to this situation. As Wizz Air is a low cost airline, we can

offer reimbursement for the hotel accommodation and ground transportation up to a reasonable amount - 100.00 EUR for the hotel costs and 100.00 EUR for the transportation costs. I would like to point out that the passengers have used the services for approximately one week and in accordance with the above mentioned options and the Regulation (EC)261/04.

Article 8

Right to reimbursement or re-routing (c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

The passengers have been offered free of charge re-booking at the first available flight. They have chosen to be refunded instead. As the alternative carriage has costed 1032.92 EUR and the whole amount paid for booking KE7M6G has been 987.71? EUR, and the refund without the Wizz discount club fee can be processed to the cards, we would like to offer 45.21? EUR for the additional transportation - difference between the cost of the two bookings. Please keep in mind that the routes of the new flights are different.

If the passengers agree to our offer, please confirm to which bank account the additional expenses should be reimbursed.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 20. október 2021. Í svari kvartenda sem barst þann 27. október 2021 kom eftirfarandi fram:

Við stöndum fast á því að við eigum rétt á skaðabótum fyrir bæði flugin sem voru aflýst. Þau voru sitt hvorn daginn og á sitt hvorn áfangastaðinn. Við urðum fyrir jafn miklum óþægindum og aukakostnaði í bæði skiptin.

Við samþykkjum að fá í bætur $400 * 4$ farþega = 1600€ fyrir hvort flug = 3200€
ásamt 100€ gisting + 100€ ferðir = 200 fyrir hvort flug = 400€

Við viljum fá endurgreitt í peningum eins og Wizz air nefnir í stað þess að fá peningana inn á Wizz air reikning. Við eigum að fá mismunin á kostnaði við alternative flugið sem við þurftum að panta með SAS endurgreiddann. Upprunalega upphæðin á öllum miðum með Wizz air fram og til baka er samkvæmt þeim 917,72€. Flugið með SAS út kostaði 1032,92€.

Flugið heim með Wizz air kostaði 578,96€
Eftirstöðvar eru $917,72 + 1032,92 - 578,96 - 16€ = 1388,67€$, Wizz air mun þá hirða á móti credit upp á 1073,70€ sem þeir lögðu inn á Wizz account-inn minn.

Samtals til greiðslu : $3200€ + 400€ + 1388,67€ = 4988,67€$

Þann 20. janúar 2022 sendi SGS erindi til kvartenda sem var svohljóðandi:

Langar að kanna hvort að Wizz air hafi þegar greitt kröfu ykkar að hluta til eða að öllu leyti vegna útlagðs kostnaðar og/eða staðlaðra skaðabóta með peningagreiðslu í stað inneignar hjá Wizz air ?

Gerð er krafa um að fá endurgreitt bæði upphaflega fargjaldið sem greitt var fyrir flugið til Rómar þann 16. júlí með flugi nr. W65566 og fargjaldið sem þú greiddir til SAS fyrir flutning til Bologna. Reglugerðin gerir ekki ráð fyrir því að farþegar eigi rétt á bæði endurgreiðslu og nýju flugi til lokaákvörðunarstaðar í þeim tilvikum þegar flugi er aflýst. Farþegar verða að velja annan hvorn valkostinn.

Í ykkar tilviki ber Wizz Air skylda til að endurgreiða þann mismun sem fyrir hendi er á fargjaldinu sem greitt var til SAS og fargjaldinu með Wizz air, sbr. 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að lokum er óskað eftir útskýringu á þeim hluta kröfunnar sem varðar endurgreiðslu á flugfargjaldinu sem greitt var fyrir heimflugið að fjárhæð 578,96€. Finn ekki bókunina í gögnum málsins eða grundvöll fyrir kröfunni.

Í svari kvartenda sem barst þann 15. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Ég ætlaði einmitt að hafa samband við ykkur aftur því að við höfum ekki fengið neinar endurgreiðslur né fengið svör frá neinum síðan ég sendi ykkur (****) tölvupóst þann 27. október með lista sem hann bað um yfir upphæðirnar sem krafan snýst um.

Við gerum kröfu um endurgreiðslu á fluginu til Rómar og mismuninum á fargjaldinu með SAS. Og þá þarf að draga frá upprunalega flugið. Flugið út með wizz er átti að kosta 338,76€ en við borguðum SAS 1032,92€. En þar sem við fengum ekkert endurgreitt frá Wizz air þá eiga þeir að greiða okkur allan miðann upp á 1032,92.

Ég var ekki að biðja um endurgreiðslu á fluginu heim það koma bara inn í útreikninginn. Þannig að greiðslan verður þá: $3200€ + 400€ + 1032,92€ = 4632,92€$

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt.

Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Lofthæðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli *C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann g. Alitalia*.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004

WA hefur við meðferð málsins samþykkt að greiða staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingu á flugi nr. W65566 frá Keflavík til Milanó þann 17. júlí 2021 enn hafnað að greiða slíkar bætur vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2021.

Af hálfu WA er því haldið fram að hann beri ekki skyldu til að greiða kvartendum tvívegis staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 í ljósi þess að um eitt og sama bókunarnúmerið er um að ræða fyrir bæði flugin þann 16. og 17. júlí sem um ræðir í máli þessu.

Í máli Evrópudómstólsins *C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*, frá 12. mars 2020 staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi ákvæði 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum þegar farþegi hefur mótttekið staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu á flugi og hann hefur samþykkt boð flugrekanda um nýtt flug og það flug seinkar eða er aflýst. Þá á farþegi einnig rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þess flugs sem honum var boðið í stað þess flugs sem var aflýst, sbr. eftirfarandi:

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, and in particular Article 7(1) thereof, must be interpreted as meaning that an air passenger who has received compensation for the cancellation of a flight and has accepted the re-routing flight offered to him is entitled to compensation for the delay of the re-routing flight, where that delay is such as to give rise to entitlement to compensation and the air carrier of the re-routing flight is the same as that of the cancelled flight.¹

¹ mgr. (1)44.

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, í máli *C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj* þá er það óumdeilt að mati SGS að farþegi geti átt rétt á að fá greiddar tvisvar skaðabætur á grundvelli reglugerða EB nr. 261/2004.

Tilvísun WA til fordæmis frá dómstólum í Þýskalandi til réttlætningar á höfnun flugrekandans á að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, kemur ekki til frekari álita m.t.t. þess að Evrópudómstóllinn hefur þegar látið í ljós afstöðu sína á því ágreiningsefni.

WA hefur ekki borið fyrir sig við meðferð málsins eða á öðrum stigum þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið valdur að aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2018 frá Keflavík til Rómar. WA hafnaði bótaábyrgð einungis á þeim grundvelli að félaginu væri ekki skylt að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli einnar og sömu bókunnar.

Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í ljósi framangreinds sönnunarskorts og fordæmi Evrópudómstólsins, vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí og nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á flugfargjaldi því, sem þeir keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 18. júlí 2021. Kvartendur greiddu EUR 1032.92 fyrir flugfargjaldið á vegum annars flugrekanda. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 áttu kvartendur rétt á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var, eftir að ljóst var að flugi kvartenda þann 17. júlí 2021 var einnig aflýst.

WA hefur ekki endurgreitt kvartendum flugfargjaldið vegna flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2021. WA ber því að endurgreiða kvartendum að fullu þá fjárhæð sem kvartendur greiddu fyrir flugfargjaldið á vegum annars flugrekanda til lokaákvörðunarstaðar þann 18. júlí 2021 að fjárhæð EUR 1032.92.

Við meðferð málsins bauð WA að greiða kvartendum EUR 100 fyrir gistingu og EUR 100 fyrir flutning til og frá flugvelli fyrir hvort flug, þ.e. samanlagt EUR 400. Kvartendur þáðu boð WA.

Ákvörðunarorð

Wizz Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2021 að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Wizz Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugs nr. W65566 þann 17. júlí 2021 að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Wizz Air ber að endurgreiða kvartendum fargjaldið sem kvartendur keyptu til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 18. júlí samkvæmt reikningi í framlögðum gögnum málsins að fjárhæð EUR 1032.92 samkvæmt 1. mgr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

Wizz Air ber að greiða kvartendum alls EUR 400 vegna flutnings og gistingar samkvæmt framlögðu boði flugrekandans þess efnis, sbr. einnig b- og c-liður 1. mgr. 9. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. maí 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson