

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 46/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi nr. W94498 26. ágúst 2020.

I. Erindi

Þann 21. desember 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFGHI (kvartendur).

Kvartendur áttu bókað flug með Wizz Air (WA) nr. W94498 frá Keflavík til Luton þann 26. ágúst 2020. Kvartendur bókuðu flugið ásamt öðrum flugum í gegnum þriðja aðila, þ.e. Kiwi.com.

Kvartendur og WA greinir á um hvort að tilkynning um aflýsingu flugs nr. W94498 þann 26. ágúst hafi verið send til netfang sem tilheyrir kvartendum.

Kvartendur halda því fram að þeim hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu flugsins sökum þess að WA sendi tilkynningu um aflýsinguna á netfang sem tilheyrir þeim ekki.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð 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 með tölvupósti þann 22. desember 2020. Í svari WA, sem barst SGS þann 23. mars 2020 kom eftirfarandi fram:

„I would like to kindly let you know that we reviewed your request, and determined that there was a schedule change of flight W6 4498 KEF-LTN which was changed from 26th of August 2020 to 27th of August 2020.

Please be informed that schedule change notifications were sent to the email provided on the booking [REDACTED] on the 15th of July 2020. Since the client was notified over two weeks prior to the flight departure date, we regret to inform you that according to the European Regulation 261/2004, Article 5 Par. 1 Point (c) (i), no compensation is due.“

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 28. desember 2020. Í svari kvartenda sem barst þann 28. desember 2020 kom eftirfarandi fram:

“Thanks for your quick and gentle answer. We don't know who j*****o@gmail.com mail is, that's a break of my privacy, and a fault in Spanish privacy rules. We never get a cancellation notice by Wizz Air or Kiwi.com in our mail [REDACTED] or phone number +346*****8.

We insert photos of my profile in wizzair.com showing my address and copy of one mail talking with Wizz Air always with [REDACTED]

Via kiwi.com we had a partial refund of this flight, but not for the Luton-Mallorca flight, obviously we couldn't arrive to London and take the second bound. We can admit blame on kiwi if the cancellation was send to [REDACTED].com the mail used to this booking, but it isn't that way. We didn't agree the answer from Wizzair.com and want to continue with this case if it's possible.”

Þann 29. desember 2020 sendi SGS erindi til WA þar sem óskað var eftir staðfestingu á að kvartandi hafi verið upplýstur um aflýsingu flugs nr. W94498 þann 26. ágúst 2020.

Í svari WA sem barst þann 27. janúar 2021 lagði flugrekandinn fram staðfestingu sem sýndi fram á að tilkynning um aflýsingu flugs kvartanda var send á netfangið: [REDACTED] þann 15. júlí 2020

Þann 19. febrúar 2021 sendi SGS erindi til WA. Í erindinu var óskað eftir skýringu frá flugrekandanum á afhverju tölvupósturinn þar sem tilkynnt var um aflýsingu umrædds flugs var sendur á netfangið: [REDACTED] í stað netfangsins [REDACTED] sem skráð var í WA reikningi kvartanda á vefsvæði flugrekandans og hjá Kiwi.com

Í svari WA sem barst þann 25. febrúar 2021 kom fram eftirfarandi:

„Please kindly note that we are using the contact information, provided by the passengers when sending notifications, e-mails, etc and you may find enclosed an extract from our booking system, confirming the contact details provided for reservation: B****X.

Additionally and as it is stated in our General Conditions of Carriage:

6.1.4. If the Reserver is not a Passenger or he is making a booking for accompanying Passengers as well then the Reserver is deemed to accept these General Conditions for Carriage on behalf of the Passenger(s) or accompanying Passenger(s) named in the reservation.

6.1.5. Furthermore, if the Reserver is not a Passenger and his/her contact details are provided in Your booking You agree that the Reserver: (a) shall be responsible for receiving and relaying any and all communications/correspondence (including changes, amendments and cancellations) from Us or Our Service Providers concerning the booking to all Passengers named in the booking; and (b) shall inform the Passengers of any notifications sent by Wizz Air to the Reserver that affect the reservation. In addition You acknowledge that, if You do not instruct Us otherwise, We assume that the Reserver has the consent of each Passenger to receive any refund and, where applicable, incidental expenses or compensation due and payable under the booking.“

Þann 25. febrúar 2021 sendi SGS annað erindi til WA sem var svohljóðandi:

“In the Krijgsman decision of 11 May 2017 (C-302/16), the CJEU ruled that the operating air carrier is required to pay the compensation where a flight was cancelled and that information was not communicated to the passenger at least two weeks before the scheduled time of departure, including in the case where the air carrier, at least two weeks before that time, communicated that information to the travel agent via whom the contract for carriage had been entered into with the passenger concerned and the passenger had not been informed of that cancellation by that agent within that period.

ICETRA requests the opinion of Wizz Air on the decision of the CJEU in the Krijgsman case compared to this matter/complaint and the General Conditions of Carriage for Wizz Air.”

Í svari WA við erindi SGS sem barst þann 1. mars 2021 kom fram eftirfarandi:

Please be kindly reminded that as we have mentioned previously, the schedule change notifications were sent to the email provided on the booking [REDACTED] on the 15th of July 2020. Since the client was notified over two weeks prior to the flight departure date, we regret to inform you that according to the European Regulation 261/2004, Article 5 Par. 1 Point (c) (i), no compensation is due.

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 framangreindra laganna og stjórnsýslulaga 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar, sbr. 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. Ef flugleið farþega er breytt og brottför nýja flugsins er a.m.k. degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst eiga farþegar einnig rétt á aðstoð sem tilgreind er í b- og c-lið 1. mgr. 9. gr. 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., 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.

Loftferðalögum 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 v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefnið í máli þessu er hvort að kvartendur eiga rétt stöðluðum skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna aflýsingu flugs nr. W94498 þann 26. ágúst 2020 frá Keflavík til Luton.

Kvartendur gerðu kröfu um staðlaðar skaðabætur sökum þess að flugi nr. W94498 þann 26. ágúst 2020 var aflýst og þeim var ekki tilkynnt um aflýsinguna með tveggja vikna fyrirvara, sbr. c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerð EB nr. 261/2004.

WA hafnar bótakröfu kvartenda, á þeim forsendum að flugrekandinn hafi sannanlega sent tilkynningu um aflýsingu á flugiu kvartanda þann 15. júlí 2020 til netfangsins: [REDACTED] þ.e. rúmum mánuði fyrir áætlaða brottför flugsins þann 26. ágúst.

Við meðferð málsins höfnuðu kvartendur að hafa tengingu við netfangið: [REDACTED] sem WA sendi tilkynningu um aflýsingu flugsins til. Kvartendur halda því fram að þeir hafi ekki fengið tilkynningu um aflýsingu á umræddu flugi.

Kvartendur sendu skjáskot af reikningi þeirra hjá WA máli þeirra til sönnuna. Af skjáskotinu má sjá skráð netfang kvartenda er: [REDACTED] Kvartendur sendu einnig skjáskot af bókunarstaðfestingu fyrir viðkomandi flug sem sent var af hálfu Kiwi.com á netfangið: [REDACTED]

Kvartendur bókuðu flug á bókunarsíðunni Kiwi.com frá Mallorca til Kaupmannahafnar og frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 16. ágúst. 2020. Voru framangreind flug framkvæmd í samræmi við áætlun. Undir sömu bókun, bókuðu kvartendur flug frá Keflavík til Luton og frá Luton til Mallorca. Fengu kvartendur senda staðfestingu á bókun þeirra fyrir framangreind flug frá netfanginu 11*****5@AIRLINE.KIWI.COM á rétt netfang kvartenda.

Er því ljóst að netfangið sem WA sendi tilkynningu um aflýsingu á fluginu til, er ekki það sama og skráð netfang kvartanda á WA reikningi þeirra og því sem Kiwi sendi bókunarstaðfestingu fyrir flugið til.

Varðandi kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur ber að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að i) farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 11. maí 2017, í máli C-302/16 kom fram eftirfarandi:

„In the light of the foregoing, the answer to the question referred is that Article 5(1)(c) and Article 7 of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that the operating air carrier is required to pay the compensation specified in those provisions in the case where a flight was cancelled and that information was not communicated to the passenger at least two weeks before the scheduled time of departure, including in the case where that air carrier, at least two weeks before that time, communicated that information to the travel agent via whom the contract for carriage had been entered into with the passenger concerned and the passenger had not been informed of that cancellation by that agent within that period.“

Í því samhengi er vert að taka fram að það engu breytir þótt að WA hafi sent tilkynningu um aflýsingu á umræddu flugi á netfangið [REDACTED] Í ljósi þess að WA hefur ekki sýnt fram á við meðferð málsins að framangreint netfang er í eigu kvartenda eða að kvartendur hafi skráð það netfang í tengslum við bókun þeirra á hjá Kiwi.com.

Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flug sé aflýst hvílir á flugrekandanum, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Að mati Samgöngustofu verður að líta til þess að WA gerði ekkert til að fá staðfestingu frá kvartanda um að hann hafi móttengið tölvupóstinn. Í umræddri tilkynningu um aflýsingu frá 15. júlí 2020 var kvartendum gefinn kostur á milli þess að fá endurgreitt eða að vera bókaðir í annað flug. WA bærust engin viðbrögð við þeirri tilkynningu frá kvartendum. Í slíkum tilvikum telur SGS að gera verði kröfu um að flugrekandinn ítreki tilkynningu um aflýsingu á forsvaralegan hátt t.d. með ítrekunum eftir upprunalega tilkynningu um aflýsingu eða með því að leita annarra leiða til að komast í samband við

viðkomandi farþega, t.d. símleiðis. Sambærilegar röksemdir má einnig finna í ákvörðun SGS nr. 21/2014 sem staðfest var með úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050223.

Með vísan til framangreinds þykir ljóst að WA hafi ekki sent tilkynningu til kvartanda um aflýsingu á flugi þeirra.

WA ber því að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr., c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012. Á þeim grundvelli að WA tilkynnti ekki kvartendum með tveggja vikna fyrirvara um að flugi nr. W94498 þann 26. ágúst 2020 væri aflýst.

Ákvörðunarorð

Wizz air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að fjárhæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 30. desember 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson