

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 228/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W61774 þann 30. júní 2023

I. Erindi

Þann 11. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61774 á vegum Wizz Air (WA) kl. 21:20 þann 30. júní 2023 frá Keflavík til Gdansk.

Í kvörtuninni kemur fram:

I and my accompanying passenger were denied boarding despite having checked in online within the designated timeframe (around 2:26 CET, 30.06.2023). We received our boarding passes and had seats assigned, only to have our boarding passes revoked shortly before the flight. This unexpected change occurred on very short notice, right before our scheduled departure. We believe this practice was unfair since we were not adequately informed in advance, which hindered our ability to adjust our arrival time at the airport accordingly, as suggested by the message in the Wizzair App. Furthermore, it is worth noting that according to Wizzair's own rules, we were not required to be at the airport two hours ahead of the scheduled departure, as we did not have any checked-in luggage. The rules state, "if you have baggage to drop off, go to the baggage drop desk no later than 40 minutes prior to departure or according to the local rules as indicated in the below 'CHECK-IN TIMES' section."

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 17. júlí 2023. Í svari WA, sem barst þann 30. júlí kom fram:

We want to kindly inform you that our agent, which handled the passenger's case, made a request to the airport. There is the email from them:

They came late to check in. We had an overbooked flight because of aircraft type change and they were put on STBY and got dummy boarding passes. When they tried to go through security they realised that they didn't actually have a boarding pass. We closed check in at 20:40 and they were at security around 20:20 they said to us. We had enough VOL on this flight so if they had come to check in they would have made it to the flight.

Unfortunately, we cannot pay compensations without denied boarding form or email.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 4. ágúst 2023. Í svári kvartenda sama dag kom fram:

As you can see in the email attached by WizzAir, they confirm that we were issued boarding passes. However, only the flight operator and airport staff could know whether they were "dummy" passes, and we were not informed in advance that these boarding passes would be removed from the app on the day of departure. Additionally, we were not given any prior notice that we would need to proceed with check-in at the airport, as we had chosen the option to do online check-in (and it was completed within the proper time frame, we received boarding passes and seat numbers after its completion). According to WizzAir's terms and conditions, passengers should be at the gate 30 minutes before the scheduled flight, which we would have been able to do.

The terms also state that passengers with checked-in luggage should be at the airport 2 hours before the scheduled flight. I want to emphasize that we did not have any checked-in luggage with us at all.

Therefore, it appears to be an unfair practice for WizzAir to single us out and exclude us from the flight, knowing that we did not need to be at the airport so early.

Also, stating that we were "late to check in" seems like an attempt to indicate that we did not follow the carrier's Terms and Conditions. The other side of the dispute fails to mention a couple of times that we were not supposed to do the check-in at all in the first place. From our perspective, it is, therefore, the airline's responsibility to provide us with proper information in advance about any changes that occur.

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 kemur fram 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. 21:20. Í þeim gögnum sem kvartendur lögðu fram með kvörtuninni eru afrit af umræddum brottfararspjöldum sem kvartendur fengu við innritun á netinu. Þar kom fram að þau væru ekki gild, þ.e. „not a valid boarding card.“ Einnig komu fram skýr fyrirmæli um það að viðkomandi ætti að mæta við innritunarborð tveimur klst. fyrir flug, sem kvartendur gerðu ekki. 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 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