

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2023 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W62858 þann 2. apríl 2022.

I. Erindi

Þann 14. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W62858 þann 2. apríl 2022 frá Keflavík til Vínarborgar. Upphaflegur áætlaður brottfaratími flugsins var kl. 18:40. Raunverulegur brottfaratími var kl. 20:43, þ.e. seinkun sem nemur einni klukkustund og 54 mínútum.

Þann 2. apríl kl. 13:08 fengu kvartendur tilkynningu um að brottför á flugi þeirra til Vínarborgar væri seinkað um eina klukkustund og 45 mínútur. Kvartendur tóku þá ákvörðun um að seinka för sinni til Keflavíkurflugvallar og voru kvartendur mættir til innritunnar á flugvellið eftir klukkan 18:10. Þegar kvartendur ætluðu að innrita sig í flugið var þeim tjáð að búið væri að loka fyrir innritun í flugið.

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

Við meðferð málsins sendu kvartendur til SGS kvörtunina sem þeir sendu til WA vegna neitunar á fari með flugi nr. W62858 þann 2. apríl 2022. Í kvörtuninni sagði:

I am writing this in name of my elderly parents that were denied of boarding on flight W62858. They recieved a Wizz air SMS message at early afternoon that their flight in evening will be delayed for 2hours. So instead of at 18:40 flight was at 20:45. I live 5minutes away from airport so of course they decided to wait home until 3hours prior to flight instead waiting for delayed flight on airport.

At 18:00 I drove my parents to airport to help them with check in (because we got notification that they need to stop to show travel documents). Instead of smooth process like usual lady (working for Airport associates of Keflavík) at desk told us that she's not able to do let us through because check in ended 30minutes ago. She didn't really understood why is that, but the program in computer wouldnt let her through. They didn't had any luggage, they only travelled with backpacks. While we were at desk I checked on flightradar24 and plane was still 2hours away from landing in Keflavik. I travel from Keflavik to Vienna once a month and many times situation like this

occurred that flight was late hour or two and I was always able to go through check in. Can you explain what happened today that they were denied getting through check in?

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 15. ágúst 2022. Í svari WA sem barst þann 13. september fjallaði flugrekandinn um að flugið væri ekki bótaskyld í ljósi þess að seinkun á komu þess náði ekki þremur klukkustundum. Þann 14. september sendi SGS erindi til WA þar sem flugrekandanum var bent á að krafa kvartenda væri til komin vegna neitunar á fari en ekki vegna seinkunar á flugi. Þann 23. október barst tölvupóstur frá WA þar sem kom fram að flugrekandinn væri að rannsaka málið og óska eftir upplýsingum í tengslum við kvörtun kvartenda. Þann 25. október 2022 ítrekaði SGS beiðnina. Beiðnin var ítrekuð aftur þann 15. nóvember og 6. desember. Í svari WA sem barst loks þann 31. janúar 2022 kom eftirfarandi fram:

In regards to this case, we can see in our system that the passengers on booking VL5CSH had not boarded on the flight W6-2858 KEF-VIE 2 April 2022. I would like to inform you that, as per our General Conditions of Carriage (GCC), which are subject to the passengers' consent, it is the passengers' responsibility to have all the requested travel documents, be on the gate on time and to travel in full accord with the current regulations of the countries affected by travel. If the passengers fail to do so, our ground handling representatives reserve the rights to refuse carriage.

We cannot overrule the decisions of our airport handling representatives, as they serve to ensure that the passengers travel in full compliance with the regulations put forward by the respective legislator of the countries affected by carriage, as well as with our GCC. There is no subjectivity in their respective judgement, rather strict conformity with our GCC:

9.11. You must be present at the boarding gate ready for boarding no later than 30 minutes before the Scheduled Departure Time of the flight. If You cannot present at the boarding gate the Your Boarding Pass and/or the same Travel Documents used at the check-in, We may refuse the carriage.

The passengers did not board on the flight W6-2858 KEF-VIE 2 April 2022 due to the fact that they were late on the gate. Please find attached the information from the airport. As per our GCC:

9.16.1. If You missed Your flight, You may transfer onto Our next available flight to Your Place of Destination, provided that:

(i) You are at the Place of Departure and request such transfer from Our ticketing agent at the airport within 30 minutes after the scheduled time of departure of Your original flight, according to the Schedule; and

(ii) if You checked-in on the Website or by using the Wizz Air mobile application, - You missed the Check-in Deadline with Your baggage if You have Checked Baggage or - You missed the boarding time at the gate; or

(iii) if You selected airport check-in, You presented Yourself at the Place of Departure but missed the Check-in Deadline; and

(iv) You have paid the Missed Flight Fee at the airport to Our ticketing agent.

In the light of the above, we believe that no compensation is due in this case. I would like to further confirm that the flight had been delayed less than 3 hours and have been successfully operated. As per the EU Regulation 261/2004 a compensation can be paid if the delay of a flight is more than 3 hours. In regards to the delay of flight W6-2858 KEF-VIE 02 April 2022, please refer to the attached document ("Export_09_14_2022"), which has been generated without any human intervention and is using the data automatically recorded and stored in the ACARS system (aircraft communications addressing and reporting system), therefore it unequivocally confirms that the delay upon arrival was 01:39:32h.

The scheduled time of departure of the flight has been 18:40h local time in Keflavík. On the day of departure, we have sent 4 notifications to Mr. P****c regarding the delay (new time of departure - 20:25h local time). You can find more evidence in the attachment.

As the passenger had not boarded on the flight, in situations like these we are required to proceed as per our GCC:

6.5.2. If You cancel Your reservation within fourteen (14) days prior to the scheduled time of departure of Your flight, You will be refunded the amount of the Total Fare after deduction of the Fee for Other Services and the Seat Protection Fee.

The calculations are as follows:

Flight W6-2858 KEF-VIE 2 April 2022

Ticket price: 21.99 EUR

Administration fee: 8.00 EUR

Seat protection fee: - 85.00 EUR

Amount due: 0.00 EUR per passenger

In light of the above-stated calculations, unfortunately no refund is due. For the second booking VBSC7S, as this is not a case of a long delay, cancellation or denied boarding, and the passengers boarded the new flight, we cannot reimburse these expenses.

SGS sendi kvartendum umsögn WA þann 31. janúar 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

My parents were on time at the gate. What are they talking about?

They came 3h prior flight. This is just an excuse because there was not enough staff that day to open up more check-ins. So they closed down theirs earlier and they opened other one.

My friend works there and she was that moment on counter next by and she told me what happened. But shift manager decided to stop my parents. He stated that the reason that they wouldn't make it through check in 2h30min is not enough for security? I fly every 2months and even in worst traffic it never took more than 30min. He said this to my parents and he went back to his office without any more explanation.

I can't believe this. This was supposed to be help for customers, the little person. While in end always the big companies win. So disappointed because I know this was unfair move from Wizz Air. I know it.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði þágildandi laga og stjórnarsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, 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.

Þágildandi loftferðalögum og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. 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 um „neitun um far“ á þá leið 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.

Kvartendur lögðu fram kvörtun vegna neitun á fari með flugi nr. W62858 þann 2. apríl 2022.

SGS hefur skoðað hvort að kvartendur eigi rétt á skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Þar kemur fram að reglugerðin gildir því aðeins að farþegi hafi komið til innritunar á tilteknum tíma sem tilgreindur er skriflega af flugrekanda, ferðasala eða

viðurkenndum umboðsmanni. Ef enginn tími sé tilgreindur, skuli farþegi koma til innritunar eigi síðar en 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma.

Í máli þessu liggur fyrir að innritun í flug kvartenda lauk kl. 18:10 þann 2. apríl 2022, eða 30 mínútum fyrir upphaflega áætlaðan brottfarartíma kl. 18:40. Kvartendur tilgreina í kvörtun þeirra til WA að þeir hafi lagt af stað til Keflavíkurflugvallar kl. 18:00 og þegar þeir hafi mætt til innritunar hafi verið búið að loka fyrir innritun í flug kvartenda.

Af hálfu kvartenda er því haldið fram að skilaboð sem þeir fengu frá flugrekanda hafi skýrt gefið til kynna að brottför væri síðar en upprunalega var áætlað.

Í 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um gildissvið reglugerðarinnar. Í a-lið 2. mgr. 3. gr. er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef engin innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var tímasetning á lokun innritunar tilgreind kl. 18:10 gagnvart kvartendum. Þá ber einnig að líta til samningsskilmála við kaup flugfara hjá WA í 9.11. gr. þeirra skilmála er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 30 mínútum fyrir upprunalegan áætlaðan brottfarartíma. Í máli þessu fengu kvartendur sannanlega skilaboð sem tilkynntu um breyttan brottfarartíma og áætlanir um seinkun á brottför um rúmlega tvær klukkustundir. Hins vegar fengu kvartendur ekki tilkynningu um breyttan innritunartíma. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að þar sem að kvartendur fengu ekki tilkynningu um breyttan innritunartíma hefðu þau átt að mæta til innritunar á upprunalegum og tilkynntum innritunartíma óháð skilaboðum sem gáfu til kynna að brottför flugsins hefði seinkað. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða. Ber því að hafna kröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Wizz air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 17. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson