

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 224/2024 vegna kvörtunar um aukakostnað við innritun hjá Wizz air í Keflavík

I. Erindi

Þann 7. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi á vegum Wizz Air (WA) þann 27. júní 2023 frá Keflavíkflugvelli til Vínar kl. 16:10.

Kvörtun okkar sem neytenda vegna þessarar gjaldtöku flugfélagsins lýtur að eftirfarandi atriðum:

1. Standast þeir viðskiptahættir gagnvart neytendum að sekta þá sem rita sig ekki inn heilum 3 klst. fyrir áætlaða brottför?
2. Standast þeir viðskiptahættir gagnvart neytendum að loka rafrænni innritun 3 klst. fyrir áætlaða brottför?
3. Standast þeir viðskiptahættir gagnvart neytendum að gera þann greinarmun á milli rafrænnar innritunar og innritunar í eigin persónu að farþegar séu sektaðir um 40 EUR á mann fyrir að rita sig inn í eigin persónu?
4. Standast þeir viðskiptahættir gagnvart neytendum að taka ekki tillit til þess við álagningu sektarinnar að flugfélagið sjálft seinkaði brottför vélarinnar um klukkutíma, þannig að innritun í eigin persónu átti sér stað um 3,5 klst. fyrir brottför?
5. Fjárhæð sektanna er veruleg, 40 EUR á mann og draga verður í efa að nokkur einasti aukakostnaður hljótist af því að rita inn farþegar sem mættir eru á innritunarborð um 3,5 klst. fyrir brottför. Telst upphæð sektarinnar sanngjörn, í ljósi þess að um þjónustukaup neytenda er að ræða og í ljósi atvika málsins?
6. Er sanngjarnt að bæta við 5 EUR „handling fee“ frá flugþjónustufyrirtæki fyrir að rita sig inn í eigin persónu, sem ekki virðist rukkað fyrir rafræna innritun?

Ef viðskiptahættirnir eru ólögmætir, óskum við eftir því að fá upphæð sekta endurgreidda frá flugfélaginu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 19. september 2023. Í svari WA, sem barst þann 4. október 2023, kemur eftirfarandi fram:

Regarding your claim for booking CNJ8FB with reference 2307733, please be informed that it is the passenger's responsibility to check in prior to their flight. Online check-in is available from 30 days up to 3 hours before the scheduled departure time if you have purchased a seat during your booking. In case you have not purchased any seats with your booking, check-in will become available only 24 hours before departure up to 3 hours before the original departure time.

In your case passenger tried to check in less than 3 hour before original departure time, therefore we are not able to cover airport check in costs.

As for extra 5 euros please note that additional airport transaction fee were taken by airport workers not by Wizzair, the proof you find below:

Meðfylgjandi voru gögn úr kerfum WA.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 5. október 2023. Í svari kvartenda, sem barst 19. október 2023:

Í svari Wizz segir að ef farþegi reynir að innrita sig rafrænt minna en 3 klst. fyrir upprunalegan brottfarartíma, þá sé félaginu ókleift að „taka á sig innritunarkostnað farþegans“ (cover check-in costs). Við þetta er eftirfarandi að athuga:

Engin gögn fylgja með svarinu því til stuðnings að Wizz Air verði yfir höfuð fyrir aukakostnaði vegna innritunar farþega í eigin persónu. Röksemdin er því ósönnuð.

Við vorum með töskur sem afhenda þurfti hvort eð er við innritunarborð. Augljóst er því að enginn aukakostnaður er af því að rita okkur inn í flugið í eigin persónu – við hefðum m.ö.o. hvort eð er þurft að tala við starfsmann við innritunarborð vegna afhendingar á töskum. Þá er alltaf starfsmaður við innritunarborð hvort eð er og enginn aukakostnaður hlýst því af að ræða við starfsmanninn. Hérna er því um hreina aukagjaldtöku að ræða, undir því yfirskyni að aukakostnaður verði til sem ekkert liggur fyrir um.

Þá er því haldið fram að 5 EUR greiðsla hafi verið innheimt af okkkur af flugþjónustuaðila en ekki Wizz Air. Engin gögn fylgja með til stuðnings þessari fullyrðingu og hún er því ósönnuð. Það var Wizz Air sem innheimti greiðsluna frá okkur en ekki flugþjónustaðili.

Við vorum með innritaðir töskur í flugið og þurftum hvort eð er að tala við afgreiðslustarfsmann við innritun af þeirri ástæðu. Afhenda þurfti flugþjónustuaðila töskurnar hvort eð er og óháð því hvort farþegar innrita sig rafrænt. Óskiljanlegt er að aukakostnaður hljótist vegna flugþjónustu vegna innritunar í eigin persónu.

Loks áréttum við að Wizz Air seinkaði umræddu flugi um það bil klukkutíma og að við innrituðum okkur því í reynd um 3 ½ klst.-4 klst. fyrir flug. Þeir færa alla ábyrgð á hinum meinta „aukakostnaði“ yfir á farþega sína og veita ekkert svigrúm til rafrænnar innritunar í lengri tíma vegna þessa. Ekki koma þeir heldur til móts við farþega þá með niðurfellingu gjalda vegna meints „aukakostnaðar“. Þvert á móti þá bæði seinka þeir flugi og rukka farþega aukalega, vegna þess að þeir rita sig ekki inn rafrænt. Við teljum þetta ekki sanngjarna viðskiptahætti. Ekki var greint frá þessari gjaldtöku fyrirfram, sbr. 102. gr. loftferðalaga.

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.

Gjaldtaka við innritun

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu, vegna gjalds sem WA lagði á við innritun í flugið. Í 202. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er lögð sú skylda á flugrekendur að veita greinargóðar og aðgengilegar upplýsingar um fyrirhugað flug, þ.m.t. um endanlegt verð, gildandi fargjald og/eða farmgjald og sundurliðun allra gildandi skatta og kostnaðar sem lagður er á, svo sem aukagjalda og þóknana sem eru óhjákvæmilegar og fyrirsjáanlegar á þeim tíma sem gjöldin eru birt, sbr. d-liður 1. mgr. ákvæðisins. Í 6. gr. reglugerðar um sameiginlegar reglur um flugrekstur og flugþjónustu innan evrópska efnahagssvæðisins nr. 48/2012, sem sett er með stoð í 257. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022, kemur auk þess fram að far- og farmgjöld sem standa almenningi til boða skuli tilgreina öll skilyrði flutningsins og endanlegt verð til neytanda. Með reglugerðinni er innleidd reglugerð EB nr. 1008/2008 um sameiginlegar reglur um rekstur flugþjónustu í Bandalaginu. Skylda flugrekenda til upplýsingagjafar er nánar útfærð í 23. gr. reglugerðarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi greitt sérstakt gjald við innritun í umrætt flug. Í samskiptum við kvartendur kemur jafnframt fram að kvartendum hafi ekki tekist að innrita sig í flugið á netinu. Í skilmálum WA kemur fram að lagt verði á sérstakt innritunargjald á flugvelli enda hafi farþegi ekki innritað sig innan tímamarka á netinu. Framangreind reglugerð EB nr. 1008/2008 leggur þá skyldu á herðar flugrekanda að birta aukagjöld og þóknanir sem eru óhjákvæmilegar og fyrirsjáanlegar á þeim tíma sem gjöldin eru birt. Þar undir falla ekki gjöld sem flugrekandi leggur á samkvæmt skilmálum sínum eftir að endanlegt verð er greitt. Verður kröfu kvartenda um endurgreiðslu á gjaldinu því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnað sem kvartendur greiddu við innritun í flug sitt 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, 5. desember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson