

Ákvörðun

Samgöngustofu nr. 77/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 23. júní 2023.

I. Erindi

Þann 11. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu flug með Wizz air (WA) nr. W61540 þann 23. júní 2023 frá Keflavík til Varsjár, í bókun WM8YHX. Áætlaður brottfarartími var 00:15 og áætlaður komutími var 06:00 en raunverulegur brottfarartími var 19:17 og raunverulegur komutími um 02:00 þann 24. júní, sem leiddi til þess að seinkun á komu kvartenda á áfangastað nam um 18 klukkustundum.

Kvartendur fara fram endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar 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 13. október 2023. Í svari WA, sem barst 24. október 2023 kom fram:

Please be informed that the Claimant of the reservation was travelling by a free of charge ticket not available to the public obtained from an internal employee of Wizz Air, therefore, with reference to the below point of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council, the rules of the Regulation are not applicable to the reservation and Claimant is not entitled to receive compensation.

3. This Regulation shall not apply to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public.

The passengers travelled free of charge, therefore there is no compensation.

Með svari WA fylgdi skjáskot úr innri kerfum WA, sem sýnir að miðar á bókun WM8YHX hafi verið greiddir með frímiða.

Umsögn WA var send kvartendum til umsagnar með tölvupósti þann 24. október 2023. Í svari kvartenda kom eftirfarandi fram:

Þetta flug fór 5 tímum of seint, svo það var seinkað, það gleymdist að skrifa. Þess vegna vil ég fá bætur fyrir tapaðan tíma og stress.

SGS óskaði eftir útskýringum af hálfu kvartenda hvort þeir hefðu ferðast með frímiða með tölvupósti dags. 25. október 2023. Kvartendur svöruðu því neitandi með tölvupósti dags. 27. október 2023. SGS óskaði í kjölfarið eftir afriti af upphaflegum farmiða frá kvartendum með tölvupósti dags. 30. október en engin svör bárust frá kvartendum.

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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gildir ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust, sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Af gögnum, sem WA hefur lagt fram undir meðferð málsins, og sökum skorts á svörum af hálfu kvartenda telur SGS sýnt fram á að kvartendur hafi ferðast endurgjaldslaust með flugi nr. W61540 þann 23. júní 2023. Reglugerð EB nr. 261/2004 á því ekki við í þessu tilviki og er málinu því vísað frá.

Ákvörðunarorð

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 6. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson