

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 40/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

I. Erindi

Þann 4. janúar 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W65566 frá Keflavík til Mílan þann 17. júlí 2021. Fluginu var aflýst.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna kaups á farmiðum í nýtt flug en kvartendur keyptu flug með KLM Royal Dutch Airlines – Denmark, til Amsterdam og þaðan til Rómar og gera kröfu um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugs W65566, 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.

Við rekstur málsins féllst WA á greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar flugs W65566. Er því ekki lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þennan kröfulið kvartenda og verður ekki frekar fjallað um þann þátt málsins. Eftir standa kröfur kvartenda um endurgreiðslu vegna kaupa á nýjum farmiðum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kvartenda sem barst þann 4. janúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Á flugvellinginum var enginn sem gat hjálpað okkur og þegar við hringdum í Wizzair þá sagði konan við okkur að við getum farið með næsta áætunarflugi sem var eftir 2 vikur. Skv. lögum þá áttu Wizz að finna næsta far fyrir okkur sem wizz neitaði að gera og sagði við okkur að við getum eingungis fengið endurgreitt miðana og bókstaflega skellt svo á.

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 4. janúar 2022. Erindið var ítrekað þann 15. febrúar 2022. Í svari WA sem barst SGS þann 25. febrúar 2022 samþykkti flugrekandinn bótakröfu kvartenda.

Þann 7. mars 2022 barst tölvupóstur frá kvartendum sem var svohljóðandi:

I have one more question. As Wizzair did not offer me any alternative connection, I bought tickets from another airline. Is it possible to also get a refund for these tickets?

Þann 8. mars 2022 sendi SGS erindi til WA sem var svohljóðandi:

Complainants are seeking refund for the difference of the air fare with alternative air carrier to final destination.

Í svari WA sem barst SGS þann 15. mars 2022 við erindi SGS kom eftirfarandi fram:

I would like to kindly ask that the passengers confirm the claimed amount for alternative transportation in EUR.

Í svari kvartenda sem barst SGS þann 15. mars 2022 og sent var til WA samdægurs, kom eftirfarandi fram:

According to the Danish krone exchange rate on the day we bought this ticket, the cost was 1079,56 EUR. Our Wizzair ticket cost is 60,78 EUR, so the difference is 1018,78 EUR.

Í svari WA sem barst SGS þann 22. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

I would like to kindly advise you that when flight W6 5566 KEF-MXP on 17.07.2021 was cancelled, in accordance with our General Conditions of Carriage, where the following is stated:

15.1. Amendment of the Contract by Wizz Air

15.1.1. Before We accept Your reservation, We will inform You of the scheduled flight times in effect as of that time, and it will be shown on Your Itinerary as well. It is possible that We may need to change the scheduled flight time, date or route (including the Place of Departure or Place of Destination) subsequent to issuance of Your Itinerary. We will contact You to inform You of any such change via email or by telephone, at the email address or telephone number provided at the time of Your reservation. In case of a change of flight time, date or route, if You accept the changes in any form, the Contract between You and Us will be deemed amended accordingly. If You are not the owner of the email address or telephone number registered in Your reservation, it is Your responsibility to inquire at the owner of the email address or the regular user of the telephone number provided in Your reservation about any change notifications.

15.1.2. Except as otherwise provided by the Convention or the Regulation 261, if, after You make Your reservation, but before the Scheduled departure time of Your flight, We cancel your flight or change the scheduled departure time and the change or the offered new flight is unacceptable to you, and we are unable to book you on an alternative flight which is acceptable to You, upon contacting Our Call Centre, You may choose from the following options:

a) We re-book You on another flight operated by Us on the same or – if necessary – a comparable route, within 14 days before or 30 days after the scheduled date of departure of the delayed/cancelled flight, subject to availability of seats; or

b) You may cancel Your reservation and request a credit on Your “customer account” in the value of 120% of the Fare You paid for the cancelled flight and 100% of the amount of the Service Fees, and 120% of the amount of the Fare and 100% of the amount of the Service Fees You paid for the return sector, if applicable; or

c) You may cancel Your reservation and request the refund of the Total Fare paid for the cancelled flight and, if applicable, for the return sector (including taxes and charges). If You wish to change Your choice, You may do so according to the general rules, and by paying the relevant fee. Please note that in relation to Additional Services in case of cancellation the cancellation and refund policy of the third party provider shall apply

the passengers were given the above three options. According to our system they chose option b) and received refund of 72.94 EUR (ticket price + 20% extra credit) on Wizz account 2700156193 on 30.07.2021. Since they were offered the option to be rebooked free of charge, but chose to be refunded, we could not comply with their request for reimbursement of alternative transportation.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 28. mars 2022. Í svári kvartenda sem barst SGS samdægurs kom eftirfarandi fram:

It was a vacation flight, I had a hotel booked and a vacation planned at work for the exact days the flight was scheduled. Rebooking a ticket for another date was impossible, given that the flight was cancelled 4h before the scheduled departure time. The next Wizzair flight was in 4-5 working days, which means that I had to buy a ticket from another carrier to avoid losing the money spent on hotels.

Wizzair itself decided for me and gave me a compensation of 120% of the ticket price to my Wizzair account (email attached), but this was after my trip to Italy.

I know it doesn't matter, but I wanted to emphasize that the main reason I chose this destination was the cheap tickets offered by Wizzair. Unfortunately, after paying for hotels, the carrier cancelled my flight, and I had to look for alternative flights.

So, what should I do in my case to not lose all my vacation time and money spent on hotels?

Þann 28. mars 2022 sendi SGS svar kvartenda til WA. Í svári WA sem barst SGS þann 8. apríl 2022 sagði:

I would like to kindly advise you that our position regarding this case remains unchanged.

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 laganna og stjórnisýslulaga 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 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. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vöð; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta gildir 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. Eins og áður segir greiddi WA staðalaðar skaðabætur til kvartenda og er því ekki ágreiningur hvað þær varðar.

Álitaefni þessa máls er hvort að kvartendur eiga rétt á endurgreiðslu á mismun á fargjaldi sem þeir greiddu fyrir fargjald á vegum annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað og fargjaldi því sem kvartendur greiddu fyrir flug nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

Við meðferð málsins hafnaði WA að greiða kröfu kvartenda vegna mismunar á fargjaldi á þeim forsendum að kvartendur hafi samþykkt boð flugrekanda um endurgreiðslu á fargjaldinu sem þeir greiddu til WA fyrir flug nr. W65566 þann 17. júlí í formi inneignar á WA reikning kvartenda með 20% álagningu.

Við meðferð málsins höfnuðu kvartendur því að hafa samþykkt slíkt boð og lögðu kvartendur fram afrit af skilaboðum sem WA sendi þeim þann 30. júlí 2021 máli sínu til sönnunar. Samkvæmt þeim skilaboðum kemur skýrt fram að kvartendur hafa ekki samþykkt boð WA um að fá fargjaldið endurgreitt með 20% álagningu á WA reikning kvartenda. Í skilaboðunum segir m.a.:

According to our records, you didn't choose any of the actions available for you in the email. As a result of this, please be informed that 120% refund is already available for you on your WIZZ account and is valid for 2 years.

Samkvæmt b-lið 1. mgr. 8. gr., sbr. einnig a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að farþegar eiga vöð á breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt auðið er. Wizz air hefur ekki sýnt fram á að kvartendum hafi verið boðið nýtt flug í stað þess flugs sem var aflýst eins fljótt og auðið var. Þeir

samningsskilmálar sem WA bar fyrir sig, og voru fólgnir í því að farþegar gætu einungis farið með WA sjálfu, og með vísan til þess að kvartendur héldu því fram að WA hefði einungis boðið fram flug eftir 14 daga, verður ekki talið í samræmi við áður nefndar skyldur flugrekanda að bjóða annað flug með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt auðið er.

Með vísan til framangreinds og þar sem WA uppfyllti ekki skyldur sínar að bjóða upp á val innan eðlilegra tímamarka samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er það mat Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu á mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir fargjald á vegum annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað og fargjaldinu sem kvartendur greiddu fyrir flug nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

Ákvörðunarorð

Wizz Air skal endurgreiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir fargjald á vegum annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað og því fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir flug nr. W65566 þann 17. júlí 2021, sbr. b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 8. júlí 2022

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson