

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 68/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W62428 þann 26. júní 2024

I. Erindi

Þann 25. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W62428 á vegum Wizz air (WA) kl. 23:00 þann 26. júní 2024 frá Keflavík til Búdapest. Fluginu var fyrst seinkað og svo aflýst á brottfarardegi og nýr brottfarartími gefinn út um sólarhring seinna.

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 26. febrúar 2025. Í svari WA, sem barst þann 27. febrúar 2025, kemur eftirfarandi fram:

The Consumer created a reservation on 6th June 2024 for the Company's flight W6 2428 operating on 26th June 2024 between KEF and BUD for themselves (Reservation number: UW9VYK).

The Company's flight W6 2428 operating on 26th June 2024 between KEF and BUD was more than 3 hours late (C-402/07. Case, Sturgeon kontra Condor Flugdienst GmbH) in its arrival due to extraordinary circumstances, Air Traffic Management decisions imposed by the EUROControl.

The Consumer submitted their complaint on 30th of January 2025 via the Company's complaint handling website. The Passenger held forth their request recited in the current proceeding, according to which the Company's flight W6 2428 operating on 26th June 2024 between KEF and BUD was delayed for longer than 3 hours. For this reason, the Consumer submitted their request for compensation in accordance with the Air Passenger Rights Regulation No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004.

The Company's consumer service agent answered the request on 31st of January and notified the Passenger that the Consumers are not eligible for the compensation as the delay was caused by extraordinary circumstances.

EXTRAORDINARY CIRCUMSTANCES: causes and / or circumstances outside the reasonable control of Wizz Air which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, such as but not limited to acts of God; political instability; meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned; security risks, strikes; unexpected flight safety shortcomings and air traffic management decisions which, in relation to a particular aircraft on a particular day give rise to a long delay or the cancellation of one or more flights by that aircraft.

According to the practise of the European Union Court of Justice, in case of delay or cancellation of a flight, the air carrier can refer to extraordinary circumstances which occurred not just on the given flight affected by the delay or cancellation but at most three flight back if those flights were carried out by the same aircraft and there is an immediate causal link between this circumstance and the delay or cancellation of the concerned flight. (No C-826/19. WZ v Austrian Airlines AG) With this decision, the European Union Court of Justice's practise stated that it cannot be expected from any air carrier to organize a new flight instead of the late flight if it is delayed by extraordinary circumstances in order to eliminate its effects on the following flights as it would impose disproportional costs on the air carrier.

The concerned flight's arrival delay exceeded the 3 hours lengths (No C-402/07 Sturgeon kontra Condor Flugdienst GmbH) due to the previously explained extraordinary circumstances and the Company did everything in their power to minimize this delay to the greatest extent possible.

The Company reviewed the Consumer's request based on what has been described in the current statement and established that the Consumer (and their fellow passengers if applicable) are not eligible for the compensation as the delay was caused by extraordinary circumstances outside the Company's influence.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 27. febrúar 2025. Í svari kvartenda 3. mars kom fram:

Umræddu flugi var seinkað nokkrum sinnum og fært til fram og til baka, þar var bæði óljós og sein upplýsingagjöf frá félaginu og má nefna að vefsvæði Isavia sem heldur utan um brottfarir var með betri upplýsingagjöf um áætlaða brottför. Að lokum var brottför tæplega sólakingi eftir áætlun með tilheyrandi raski sem fól m.a. í sér að ég varð af heilum degi og missti af útskriftarathöfn bróður míns, sem var tilgangur ferðarinnar.

Svo virðist sem flugfélagið hafi seinkað þessum legg til þess að bjarga öðrum, sbr. það að félagið hafi fært flugið oft. Þykir mér því miður ef staðan er að við fjölskyldan (annar bróðir minn var að ferðast með mér) sem og aðrir í fluginu beri skaðann af því.

SGS óskaði eftir frekari gögnum frá WA þann 5. mars 2025, þar sem gögnin sem fylgdu umsögninni væru ekki fullnægjandi.

Í svari WA þann 18. mars 2025 kom fram:

Flight W6 2428 from Keflavík (KEF) to Budapest (BUD), originally scheduled for June 26, 2024, was rescheduled to June 27, 2024, due to significant Air Traffic Control (ATC) slot restrictions caused by adverse weather conditions. These ATC delays resulted in extended waiting times for departure, ultimately leading to crew duty time limitations. Since aviation safety regulations strictly govern the maximum working hours for flight crews, the accumulated delay made it impossible to operate the flight on its originally scheduled date.

As a result, the flight had to be rescheduled to the next available operational window on June 27, 2024, to ensure compliance with safety regulations and operational feasibility.

Meðfylgjandi voru gögn til sönnunar á staðhæfingum félagsins.

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.

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 vól; 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., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W62428 frá Keflavík til Búdapest þann 26. júní 2024 og að fluginu var aflýst með tilkynningu á brottfarardegi. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn WA til að skera úr um hvort þær ástæður sem félagið kvað hafa orsakað aflýsingu flugs kvartanda þann 26. júní 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að aflýsa flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar kemur fram að skv. veðurgögnum þeim sem WA sendi með umsögn sinni hafi verið þrömuveður í Búdapest sem hafi haft áhrif á flugsamgöngur.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og með hliðsjón af fjölda seinkana og aflýsinga á flugi frá Búdapest á brottfarartíma á flugi kvartanda er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. W62428 þann 26. júní 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Að mati SGS hefur WA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna aflýsingar á flugi nr. W62428 þann 26. júní 2024 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, 7. apríl 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson