# Úrskurður Samgöngustofu nr. 145/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W61540 þann 25. september 2022.

## I. Erindi

Þann 10. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61540 kl. 00:15 þann 25. september 2022 frá Keflavík til Varsjár og var fluginu aflýst.

Kvartendum var útvegað nýtt flug næsta dag.

Kvartendur fer 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. 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.

Kvartendur gera í kvörtuninni einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. WA hefur við meðferð málsins samþykkt að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað. Er því ekki lengur ágreingur fyrir hendi varðandi þennan kröfulið kvartenda og er ekki frekar fjallað um þann þátt málsins í úrskurði þessum.

## II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 12. janúar 2023, SGS ítrekaði beiðni um umsögn þann 23. mars. Í svari WA sem barst þann 24. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

> After thoroughly investigating your case we confirm that flight W61540 and 25.09.2022 was cancelled due to adverse weather conditions at departure station, which prevented the safe operation of the flight at that time.
>
> Please kindly note that we take all reasonable measures to operate flights while ensuring passengers' safety and comfort, yet sometimes adverse weather conditions cause unavoidable disruptions.
>
> The above referenced circumstances, as per the European Regulations 261/2004, fall into the category of Extraordinary Circumstances therefore, we regret to inform you that no compensation is due.
>
> "(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability,

meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier".

As per the European Regulations 261/2004:

"An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken".

Regarding supportive evidences, may we kindly ask you to extend a deadline to which they should be presented? There is a need in extra time in order to collect the evidences.

SGS sendi kvartanda umsögn WA þann 27. mars 2023. Engin efnisleg svör bárust frá kvartendum.

## III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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. 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 völ; 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WA hefur borið fyrir sig í þessu máli að fluginu hafi verið aflýst sökum slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Á upphaflega áætluðum komutíma fyrra flugs sömu vélar til Keflavíkur frá Varsjá sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslið reglugerðarinnar. Við rannsókn málsins kom í ljós að slæmar veðuraðstæður lömuðu starfsemi flugvallarins frá miðnætti til morguns þann 25. september 2022. Einnig voru borin veðurgögn undir sérfræðing SGS í flugrekstrardeild, í svari hans sagði:

> Það var rok og rigning í Keflavík frá kvöldi 24. sept. fram undir hádegi 25. sept. Á tímabili í kringum miðnætti sýnist mér vindáttin vera óhagstæð og gæti farið út fyrir hliðarvindstakmarkanir ef bremsuskilyrði eru ekki góð. Á þeim tíma var veðrið sem verst og ansi líklegt að það hafi farið yfir takmörk fyrir lendingu/flugtak.

Með hliðsjón af framangreindu og svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS verður ekki séð að WA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda sem kom til vegna aflýsingu á fyrra flugi vélarinnar, þ.e. flug W61540 frá Varsjá til Keflavíkur þann 24. september 2022 sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. W61540 næsta dag.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air.

***Úrskurðarorð***

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, 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. laganna.

Reykjavík, 26. september 2023.

Ómar Sveinsson Andri Rúnar Gunnarsson