

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 63/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W62428 þann 26. júní 2024

I. Erindi

Þann 12. júlí 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti 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 kl. 18:53 á áætluðum brottfarardegi og nýr brottfarartími gefinn út um sólarhring seinna.

Í erindi kvartanda kom fram:

Ég átti flug með wizz air þann 26.06.2024 Kl 23:00 til Budapest. Þann sama dag kl 14:41 fæ ég póst frá Wizz air að það sé hálf tíma seinkun og að flugið fari í loft kl 23:30. Kl 18:53 þegar ég er lögð af stað uppá flugvöll fæ ég svo annan póst frá Wizz air sem segir nú að flugið seinki enn meira og fari ekki af stað fyrr enn kl 20:20 næsta dag 27.06.2024, engar útskýringar eru gefnar meira enn það. Engir fleiri póstar koma frá Wizz air varðandi flugið eftir það þótt það haldi áfram að seinka og mikil óvissa í gangi. Fylgdumst við með flugáætlun hjá keflavík airport og budapest airport til að vita hvenær og hvort flugið okkar færi í loft, þar sem Wizz air gaf engar fleiri upplýsingar. Flugið endaði svo að fara í loft 23:00 27.06.2024 heilum sólarhring seinna. Wizz air gaf okkur gjafabréf í kaffiteríuna á Keflavíkurflugvelli að virði 600 kr sem er ekki einu sinni 1/3 af máltíð þar og því rétt svo hægt að kaupa sér að drekka fyrir þann pening. Þessi seinkun raskaði fríinu mínu alveg rosalega þar sem ég missti heilann sólarhring af fríinu mínu sem fór í stress, óvissu, bið og mikið upplýsingaleysi

Kvartandi 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 15. júlí 2024. Í svari WA, sem barst þann 10. ágúst 2024, kemur eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that above-mentioned flight was rescheduled as a result of the air traffic controllers' slot restrictions.

This, as per the European Regulations 261/2004 falls 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.”

In order to collect all the related evidences, may we kindly ask you to extend the deadline to which they should be presented?

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 13. ágúst 2024 en ekkert svar barst frá kvartanda.

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.

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 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.

Lofthæðalögum 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 kvartandi átti 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 kvartanda 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 kvartanda 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 kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar kemur fram að skv. veðurgögnum þeim sem WA sendi með umsögn sinni hafi verið þrumuveður 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 kvartanda 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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfu kvartanda 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