

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 14/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W61898 þann 7. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 4. mars 2020 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61898 þann 7. febrúar 2020 frá Keflavík til Wrocław og fluginu var aflýst.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send flugrekanda til umsagnar þann 5. mars. Í svari flugrekanda sem barst SGS þann 25. febrúar 2021 kom fram m.a. eftirfarandi:

„We are sorry to hear about this unfortunate situation, and after thoroughly investigating your case we confirm that flight W6-1898 KEF-WRO on the 7th of February 2020 was cancelled as a result of closure of KEF airport due to a small aircraft incident. Also, crosswind was stronger than required minimum, and no improvement was foreseen. Due to these events, cancelling the flight in question became inevitable.

In the attachment you will find a METAR weather report on that day and two NOTAMs regarding KEF runway closure.

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.“

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 25. febrúar 2021. Engin svör bárust frá kvartanda við umsögn WA.

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 stjórnarsýslulaga 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 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. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flug nr. W61898 frá Keflavík til Wrocław þann 7. febrúar 2020 og að fluginu var aflýst. Álitæfni þessa máls er annars vegar hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og hins vegar hvort að kvartandi eigi rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar.

Í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 sem birt var þann 18. september 2020. Voru málsatvik með þeim hætti að krafa var gerð um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. W65054, Keflavík til Kraká þann 7. september 2020, flugið var með áætlaða brottför kl. 19:05. Til samanburðar þá var flug kvartanda í máli þessu með áætlaða brottför kl 19:45 þann sama dag. Í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 var það staðfest af hálfu Isavia að önnur flugbraut Keflavíkurflugvallar var lokuð í tæpan sólarhring frá u.þ.b. kl. 16:00 þann 7. febrúar. Einungis hafi því verið um eina flugbraut að velja til að lenda á þennan daginn.

Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS mat veðuraðstæður í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 svo að flugbrautin sem var opin á þeim tíma sem fyrri flug sömu vélar og sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda var með áætlaðan lendingartíma á Keflavíkurflugvelli var mikill hliðarvindur og brautaraðstæður hafi þar af leiðandi hindrað flug á þeim tíma. Verður í máli þessu einnig lagt til grundvallar framangreint mat sérfræðings flugrekstardeildar. Í þessu samhengi er vert að benda á að fjögur flug voru skipulögð á vegum WA til Keflavíkurflugvallar þann 7. febrúar 2020 frá kl. 18:20 til kl. 20:55 og var tveim af þeim flugum aflýst og hin tvö flugin neyddust til að lenda á varaflugvelli sökum veðuraðstæðna í Keflavík.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar sem leiddi til þess að flug kvartanda var aflýst.

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 skaðabótakröfu kvartanda.

Kvartandi gerði einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistingar og sjálfstætt bókaðs tengiflugs með öðrum flugrekanda frá Wrocław til Möltu sem kvartandur gátu ekki nýtt sér sökum þess að flugi þeirra var aflýst. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er ekki að finna ákvæði sem skyldar flugrekendur til að bera ábyrgð á slíku tjóni og að mati SGS ber því að hafna einnig hafna þeirri kröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Wizz air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 30. mars 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson