

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 53/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W68266 þann 19. desember 2022

I. Erindi

Þann 1. apríl 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W68266 á vegum Wizz air (WA) þann 19. desember 2022 frá Keflavík til Rómar. Fluginu var aflýst vegna slæms veðurs í Keflavík. Kvartendur keyptu sér þá nýtt flug með öðrum flugrekanda til Kaupmannahafnar og þaðan til Madrídar dagana 21. og 22. desember 2022.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 10. apríl 2024. Í svari WA, sem barst þann 11. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that the following flight was cancelled due to adverse weather conditions at departurr station, which prevented the safe operation of the flight at that time. Please find the related evidence in the attached files to this email.

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”.

Furthermore, I regret to inform you that Wizz Air cannot be liable for flight connections lost due to this cancellation.

6.2. Point-to-point flights

6.2.1. Wizz Air is a point-to-point carrier and we do not operate connecting or ‘through tickets’ for our flights or the flights of other carriers in relation to our scheduled commercial flights.

Also, please be kindly informed that a refund of the cancelled flight was processed to the original payment methods (XXXX9764 – 09/25) in the amount of 69.98 EUR and (XXXX7112 – 09/25) in the amount of 44.99 EUR. Please refer to a confirmation below:

However, In accordance with EC Regulation 261/2004, we will reimburse the expenses encountered directly due to the cancellation such as hotel, transfer, meals, refreshments, communication charges, and other expenses. The amount of the compensation is defined individually in reasonable relation to the waiting time. We kindly ask you to forward all related invoices/receipts, so that we can determine a possible compensation.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann sama dag. Í svari kvartenda kom fram að þeir færu ekki fram á staðlaðar skaðabætur heldur einvörðungu endurgreiðslu útlagðs kostnaðar. Fram kom að WA hefði ekki endurgreitt útlagðan kostnað eða flugfargjaldið og að kortið sem félagið vísaði til í svari sínu tilheyrði engum kvartenda. Meðfylgjandi voru kvittanir fyrir útlögðum kostnaði og upplýsingar um réttan bankareikning. Alls næmi kostnaðurinn 1.421 EUR.

SGS sendi WA svar kvartenda til umsagnar þann 22. apríl 2024 og benti félaginu á að einungis væri farið fram á endurgreiðslu kostnaðar. Í svari WA, sem barst þann 24. apríl 2024, kom fram:

In accordance with EC Regulation 261/2004, we will reimburse the expenses encountered directly due to the cancellation such as hotel, transfer, meals, refreshments, communication charges, and other expenses. The amount of the compensation is defined individually in reasonable relation to the waiting time.

According to passengers request for the reimbursement of the additional costs, we kindly ask you to provide us with the screenshots/photos of the paper invoice with the indication of purchased items/services, time and amount of the encountered expenses, so that we can determine a possible compensation.

Also, we kindly inform you that, credit card history/receipts without the indication of payment purpose cannot be considered as valid documentation for initiating a compensation procedure. Furthermore, we understand your frustration, but we are limited with the internal regulations on this issue.

SGS sendi kvartendum svar WA með tölvupósti þann 26. apríl 2024 og óskaði eftir að kvartendur legðu fram reikninga fyrir útlögðum kostnaði. Umbeðnir reikningar bárust þann 27. apríl og voru sendir WA sama dag. Í svari WA kom fram að reikningar bæru með sér að kvartendur hefðu keypt sér nýtt flug til Rómar en engar upplýsingar lögju fyrir um það. Því gæti WA aðeins endurgreitt kostnað vegna máltíða

sem keyptar voru skömmu eftir aflýsinguna þann 19. desember 2022, og ekki kostnað sem væri afleitt tjón af aflýsingunni. Kom þar til að mynda fram:

According to General Conditions of Carriage (GCC) Wizz Air cannot be held liable for consequential damages as cloth expenses, accomodation in Denmark and meals after 19th of December 2022. Please find the relevant article of our GCC below:

"17.1.6. Unless otherwise provided by the Convention or Regulation 2027/97 or any mandatory provisions of any Applicable Law we are not liable for loss of profit, indirect or consequential damage or losses."

WA óskaði jafnframt eftir reikningum vegna nýs flugs, sem kvartendur keyptu sér. Í svari kvartenda komu fram upplýsingar og reikningar vegna nýs flugs, sem voru sendar WA með tölvupósti þann 6. júní 2024. í svari WA kom fram:

Following a thorough review of the documentation provided, it has come to our attention that passengers affected by the cancellation of flight W6 8266 KEF - FCO on the 19th of December 2022, booked alternative travel arrangements. Specifically, they opted for flights OG7900 KEF - CPH on the 21st of December 2022, and 123727 CPH - MAD on the 22nd of December 2022. These flights were intended to form part of the passengers' journey from KEF airport to MAD airport.

Upon careful examination, it has become apparent that the arrival airports of these newly booked flights differ from the original destination airport, FCO. Furthermore, there exists a considerable distance of 1334 kilometers between FCO airport and MAD airport.

Considering the aforementioned, it is evident that the flights taken by the passengers cannot be identified as suitable alternatives to the cancelled flight, as they do not lead to the original destination. Consequently, we regret to inform you that we are unable to reimburse any expenses incurred by the passengers, including those related to meals and accommodations, resulting from the flight cancellation.

However, we can only reimburse costs for the meal/food that was made in the short term period after flight cancellation, specifically dated on the 19th of December 2022, because passengers received the flight cancellation notification at 17:28. Please accept our sincere apologies for any inconvenience caused by the misinformation regarding the time of the flight cancellation notification on the previous letter. Please find the following evidence from our reservation system:

From the amount of the invoices sent, we will reimburse you for the following costs:

Meal or food from file "archivo adjunto" on pages 11 and 12 on the 19th of December 2022: 6140 ISK + 2191 ISK = 8331 ISK

Please be kindly informed that other 2580 ISK (2 * 1290 ISK) from invoice on the 11th page is belongs to the alcohol. According to General Conditions of Carriage (GCC) Wizz Air cannot be held liable for consequential damages such as alcohol and expenses which have been incurred by passengers on the non-alternative flight. Please find the relevant article of our GCC below:

"17.1.6. Unless otherwise provided by the Convention or Regulation 2027/97 or any mandatory provisions of any Applicable Law we are not liable for loss of profit, indirect or consequential damage or losses."

Please note that Passengers must be aware of these conditions as our General Conditions of Carriage have to be accepted during the booking procedure.

Í umsögn kvartenda um svar WA frá 7. maí 2024 kom fram að upprunaborg kvartenda væri Madrid og að þeir hefðu keypt fyrsta mögulega flug þangað eftir að flugvöllurinn opnaði aftur. Eini kosturinn sem þeim hefði verið boðið var 26. desember, eða viku eftir hið aflýsta flug.

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 sbr. 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., 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. W68266 frá Keflavík til Rómar þann 19. desember 2022 og að fluginu var aflýst með tilkynningu sama dag. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Aðila greinir ekki á um að aflýsinguna hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kemur því til álita hvort WA hafi lagt fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu samkvæmt sama ákvæði.

Fyrir liggur að kvartendum var boðið nýtt flug á lokaáfangastað sjö dögum eftir hið aflýsta flug, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í niðurstöðu Evrópudómstólsins í máli C-74/19 (Transportes Aéreos Portugueses) kemur fram að flugrekanda beri að beita öllum tiltækum úrræðum til að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum, s.s. með því að kanna aðra möguleika á flugum, sem kunna að vera rekin af öðrum flugrekendum og koma farþegum á áfangastað fyrr en næsta flug viðkomandi flugrekanda myndi gera. Í túlkunarreglum framkvæmdastjórnar ESB um skýringu reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram:

An air carrier can only be considered to have deployed all the resources at its disposal by re-routing the passenger concerned on the next flight operated by it if there are no seats available on another direct or indirect flight enabling the passengers concerned to reach their final destination at a time that is not as late as the next flight of the air carrier concerned, or if the implementation of such re-routing constitutes an intolerable sacrifice for the air carrier concerned in the light of the capacities of its undertaking at the relevant time.

WA hefur með engu móti sýnt fram á að boð félagsins um nýtt flug hafi uppfyllt framangreind skilyrði, enda var kvartendum boðið flug sjö dögum eftir hið aflýsta flug. Verður því ekki talið að WA hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinu aflýsta flugi eftir bestu getu, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi WA þann 19. desember 2022. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Wizz air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. W68266 þann 19. desember 2022.

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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar

getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnsýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson