

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 64/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W94498 þann 13. ágúst 2022.

### I. Erindi

Þann 4. október 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W94498 frá Keflavík til Luton þann 13. ágúst 2022 og var fluginu aflýst.

Kvartendur áttu einnig bókað tengiflug frá London til Zadar í Króatíu. WA bauð kvartendum ekki nýtt flug til London. Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt flug til Dublin og tengiflug þaðan til Króatíu.

Kvartendur bókuðu bæði flugin á bókunarsíðu. Við meðferð málsins bentu kvartendur á að hafa móttakið endurgreiðslu að fjárhæð 38.525 kr. vegna aflýsingu á flugi þeirra til London úr hendi bókunarsíðunnar. Kvartendur greiddu alls 54.098 kr. fyrir hið aflýsta flug til London.

Kvartendur 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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 5. október 2022. Ítrekun var send þann 3. nóvember, 7. desember 2022 og 3. janúar 2023. Engin svör bárust frá WA við meðferð málsins.

### 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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 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.

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 á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.**

Til álita kemur hvort að kvartendur eiga rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA vegna aflýsingu á flugi nr. W94498 þann 13. ágúst 2022.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004. Við meðferð málsins hefur flugrekandi ekki fært sönnur fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekanda í málinu leiðir að kvartendur eiga 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, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna aflýsinga á flugi nr. W9448 þann 13. ágúst 2022.

**Endurgreiðsla á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerð nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 261/2004.**

Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til bókunarsíðunnar og því fargjaldi sem kvartendur greiddu síðar til að komast til Króatíu.

Í gögnum málsins kemur fram að bókunarsíðan hafi þegar endurgreitt kvartendum að hluta fyrir hið aflýsta flug þeirra til London á vegum WA. Kvartendur útveguðu sér sjálfir nýtt flug til Dublin og þaðan tengiflug til Króatíu.

Í kafla 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 er kveðið á um eftirfarandi:

Article 8(1) of the Regulation imposes on air carriers the obligation to offer passengers a triple choice, between (i) reimbursement of the ticket price and, in the case of connections, a return flight to the airport of departure at the earliest opportunity, (ii) re-routing to their final destination either at the earliest opportunity or, (iii) re-routing at a later date at the passenger's convenience under comparable transport conditions, subject to availability of seats.

Samkvæmt b- og c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004 bar WA skylda til að bjóða kvartendum nýtt flug með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var eða við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Samkvæmt gögnum málsins bauð WA ekki þá aðstoð sem flugrekendum bar skylda til samkvæmt 1. mgr. 8. gr. og a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsinga á flugi nr. W94498 þann 13. ágúst 2022.

Kvartendur útveguðu sér nýtt flug til Dublin þann næsta dag, þ.e. 14. ágúst og þaðan tengiflug til Króatíu 2022 til að koma í veg fyrir að fyrirframgreidd þjónusta sem kvartendur höfðu lagt út fyrir og sumarfrí þeirra tapaðist að fullu vegna aflýsingar á flugi nr. W94498 þann 13. ágúst 2022.

Að mati SGS uppfyllti WA ekki skyldur sínar gagnvart kvartendum um að bjóða þeim þá þjónustu og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir far sitt á vegum WA til London og því fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir til að komast til Dublin.

SGS bendir á að bókun kvartenda á vegum WA fól aðeins í sér flug frá Keflavík til London. Þannig verður að líta svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h-liðar 1.

mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. WA getur ekki, á grundvelli framangreindra reglugerða, borið ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið, í þessu tilviki Dublin. Er það því niðurstaða SGS að WA beri ekki skyldu til að endurgreiða þann kostnað sem kvartendur urðu fyrir eftir komu þeirra til Dublinar. 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. Að mati SGS ber því að hafna kröfum kvartanda um endurgreiðslu á tengiflugi þeirra frá Dublin til Króatíu.

### *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. 1048/2012, vegna aflýsingar á flugi nr. W94498 þann 13. ágúst 2022.

Wizz Air skal endurgreiða kvartendum mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu fyrir fargjald á vegum annars flugrekanda til Dublinar og því fargjaldi sem kvartendur greiddu fyrir hið aflýsta flug nr. W94498 til London 13. ágúst þann 2022, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. stjórnslulaga, 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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 10. maí 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson