

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 82/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W48266 þann 4. júní 2023

I. Erindi

Þann 19. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W48266 á vegum Wizz air (WA) kl. 18:00 þann 4. júní 2023 frá Keflavík til Rómar. Fluginu var aflýst með sólarhrings fyrirvara, kvartendur komu sér sjálfir á lokaáfangastað og fara fram á endurgreiðslu á kostnaði sem þeir urðu fyrir vegna þess.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 4. ágúst 2023. Í svari WA, sem barst þann 4. október 2023. kemur eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W4 5566 KEF-MXP on the 4th of June 2023 was cancelled as a result of the air traffic controllers' strike in Italy.

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.

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.”

Should you have any further questions we will be delighted to answer them..

Í öðru svári sem barst þann 26. september 2023 lagði félagið fram gögn til staðfestingar á verkfalli.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 26. september. Í svári kvartenda 1. október kom fram:

thanks for information, below my comment.

- Departure of our flight was planned for 18:35 (Iceland time) in Italy 20:35, Strike in Italy finished at 18:00 (Italian time).
- The flight from Milan could have left few hours late instead of being cancelled.
- Company know the Italian strike from April 2023, we bought tickets in may, why company don't inform us that we can go in Icelaind 02/06 but the return flight would have been cancelled?
- We tried to contact company but:
 - a) Call center in italian languages Saturday and Sunday is CLOSED
 - b) Tried to call 0036 212 111 806 (toll number) but no answer
 - c) Tried to use virtual assistant (Amelia) but impossible to organize nothing no change fly or buy a new one.
- New flight Wizzair available was 07 June (arrive 08 June) but we are obblige to return in Italy on 05 of June.

For that we buy return ticket with other company (all documentation in attached to the claim form ICETRA)

For that we required :

1) Reimbursement of expenses incurred of €457 (receipts attached)

2) financial compensation equal to €: €1200 (for flights from 1500Km and 3500Km 400€ per person)

3) Furthermore, due to the canceled flight, I was unable to have a peaceful and reduced holiday my stay in Reykjavik; therefore we also request reimburse me for the damage suffered and/or the damage fromruined holiday, quantifiable in €1000

Þann 12. september 2024 bað SGS kvartendur um sundurliðun á þeim kostnaði sem þeir fara fram á að fá endurgreiddan. Í svari kvartenda sama dag kom sundurliðun.

Þann 23. september 2024 bað SGS kvartendur um að staðfesta að þeir hafi ekki fengið fargjaldið frá Keflavík til Rómar endurgreitt. Í svari sama dag staðfestu kvartendur það.

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 vö; 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. W48266 frá Keflavík til Rómar þann 4. júní 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 3. júní 2023. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins lagði WA fram gögn sem sýndu fram á að verkfall var á flugvelli í Róm þann 4. júní 2023. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari WA er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. W48266 þann 4. júní 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Kvartendur gerðu einnig kröfu um að fá endurgreiddan kostnað sem þeir greiddu til að komast á lokaákvörðunarstað. Þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþega aðstoð í samræmi við 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrsta hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Af gögnum málsins má ráða að þann 3. júní 2023 tilkynnti WA um aflýsingu flugsins með 36 klst. fyrirvara og að kvartendum byðist nýtt flug þremur sólarhringum seinna.

Samkvæmt dómi Evrópudómstólsins, C-354/18 Rusu um skyldur flugrekanda við aflýsingu flugs: „Flugrekandi skal samtímis bjóða farþegum val á milli endurgreiðslu og endurbókunar. Flugrekandi ber kostnað af endurbókun og skal endurgreiða kostnað fyrir flugið sem farþeginn ber ef flugrekandinn stendur ekki við skyldu sína að bjóða endurbókun eða heimflug undir sambærilegum flutningsskilmálum eins fljótt og auðið er. Sönnunarbyrðin um að endurbókun hafi verið framkvæmd eins fljótt og auðið er liggur hjá starfandi flugrekanda.“

Það er mat SGS að nýtt flug þremur sólarhringum seinna en hið upphaflega flug uppfylli ekki kröfur um nýtt flug eins fljótt og auðið er og ber því WA að endurgreiða þann kostnað sem kvartendur urðu fyrir við að koma sér sjálfir heim skv. framlögðum reikningum. Þar sem WA

hefur ekki endurgreitt fargjaldið þá dregst sú upphæð ekki frá þeim kostnaði sem kvartendur hafa orðið fyrir og ber því WA að endurgreiða kvartendum samtals 457 EUR.

Kröfur kvartenda um bætur vegna óþæginda og að þurfa að stytta frí sitt vegna aflýsingarinnar falla ekki undir EB reglugerð 261/2004, sbr. 466/2024 og er því vísað frá.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna aflýsingar á flugi nr. W48266 þann 4. júní 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Wizz air skal endurgreiða kvartendum EUR 457 vegna kostnaðar við að koma sér á lokaáfangastað.

Kröfur kvartenda um bætur vegna andlegra óþæginda vegna aflýsingarinnar falla ekki undir EB reglugerð 261/2004, sbr. 466/2024 og er því vísað frá.

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. stjórnisýslulaga, 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, 30. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson