

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi
W6 2428 þann 17. apríl 2017.**

I. Erindi

Þann 24. apríl 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Wizz Air (WA) W6 2428 frá Keflavík til Budapest þann 17. apríl 2017 með brottför frá Keflavík kl. 17:20 þann dag. Fluginu var aflýst vegna veðurs.

Kvartandi fer fram á skaðabætur og endurgreiðslu flugfargjalds samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að flugi W6 2428 þann 17. apríl 2017 hafi verið aflýst vegna veðurs. Þá kemur fram að kvartandi þurfti að gista á Íslandi yfir nótt og flaug daginn eftir til Budapest.

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 25. apríl 2017. Í svari WA sem barst SGS þann 20. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur né að endurgreiða flugfargjald. Fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða.

Frekari samskipti áttu sér stað á milli kvartanda og WA. Í þeim komu m.a. fram ítarlegar veðurupplýsingar frá WA um veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 17. apríl 2017. Þar kemur einnig fram að kvartandi hafi fengið hótलगistingu á vegum WA yfir nótt og farið með WA til Budapest daginn eftir. Þá tiltekur kvartandi að ekki hafi verið nauðsynlegt að aflýsa flugi W6 2428 þar sem önnur flug hafi flogið síðar um daginn þ. á m. flug á vegum 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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslulaga 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 Samgöngustofa 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 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. 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 flugi W62428 og að fluginu hafi verið aflýst. Þá liggur fyrir að kvartandi fékk gistingu yfir nótt á vegum WA og fékk flug með félaginu til áfangastaðar daginn eftir.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda. Af hálfu flugrekanda voru lagðar fram flugvallarveðurskýrslur (METAR) sem sýndu fram á mjög slæmt veður kvöldið 17. apríl 2017. Að mati SGS hefur WA því sýnt nægjanlega fram á að flugi W6 2428 hafi verið aflýst vegna veðurs. Slæmar veðuraðstæður teljast til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og 14. inngangsgrein sömu reglugerðar. Er því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða í skilningi 5. og 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er því skaðabótakröfu kvartanda hafnað.

Í samskiptum við flugrekanda sem fylgdu kvörtun fór kvartandi einnig fram á endurgreiðslu flugfargjalds. Flug W6 2428 var sannanlega aflýst. Þegar flugi er aflýst eiga farþegar rétt á að njóta úrræða 8. gr. reglugerðar sbr. framangreinda umfjöllun. Nýti farþegi rétt sinn til að komast á lokaákvörðunarstað með flugrekanda skv. b- eða c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 á farþeginn ekki rétt á endurgreiðslu skv. a-lið sama ákvæðis. Í máli þessu nýtti farþeginn sér þjónustu WA til að komast á leiðarenda daginn eftir með flugi á vegum félagsins og því á kvartandi ekki rétt á endurgreiðslu flugfargjalds fyrir flug W6 2428 þann 17. apríl 2017. Er því kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds hafnað.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu flugfargjalds úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Wizz Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til Wizz Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 13. febrúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur