

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 66/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61540 þann 23. júní 2023.

I. Erindi

Þann 9. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu flug með flugi Wizz air (WA) nr. W61540 þann 23. júní 2023 frá Keflavík til Varsjár. Áætlaður brottfarartími var 00:15 og áætlaður komutími var 06:00, fluginu var seinkað til kl. 13:45 sama dag og því flugi seinkaði einnig og raunverulegur brottfarartími var 19:17 og raunverulegur komutími um 02:00 þann 24. júní, sem leiddi til þess að seinkun á komu kvartenda á áfangastað nam um 18 klukkustundum.

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

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 9. ágúst 2023. Í svari WA þann 17. ágúst kemur fram að flugið hafi verið endurskipulagt vegna mála tengdum farþegum. Félagið bað einnig um lengri frest til að koma með ítarlegra svar. Þann 13. september ítrekaði SGS beiðni um umsögn. Í svari félagsins þann 25. október 2023 kemur m.a. fram á flugvellið í Varsjá í tengslum við fyrra flug W61539 hafi borist sprengjuhótun og því hafi þurft að tæma vélina og senda farþega aftur í gegnum öryggisleit. Þá hafi verið beðið eftir mati lögreglu á stöðunni. Þetta ferli hafi leitt til þess að áhöfnin hafi runnið út á tíma og því hafi þurft að seinka fluginu fram til kl. 13:45 23. júní.

SGS sendi kvartendum svar WA til athugasemda sama dag, í svari kvartenda kom m.a. fram að fluginu hafi verið fyrst frestað um 13 klst. og að fluginu hafi svo seinkað þrívægis eftir komu þeirra á Keflavíkurflugvöll. Félagið hafi að mati kvartenda haft nógan tíma til að koma í veg fyrir seinkunina.

Þann 23. júlí 2024 sendi SGS fyrirspurn til WA vegna seinni seinkunar flugs W61540 og fékk félagið sjö daga til svara. Einnig sendi SGS sama dag fyrirspurn til Isavia um seinkun á afgreiðslu flugsins.

Ekkert svar barst frá WA. Í svari Isavia 24. júlí kom fram að W61539 með áætlaða komu til KEF kl. 13:00 hafi verið aflýst vegna bilunar í vél og ný vél sem átti að framkvæma flug

kvartenda hafi svo komið til KEF í seinkun kl. 16:15 og svo hafi verið erfiðleikar við innritun farþega sem hafi tafið brottför enn frekar.

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. reglugerðarinnar Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd hennar.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Álitaefnið í þessu máli er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Miðað við fyrirbyggjandi gögn leiddi sprengjuhótun til seinkunar á brottför á fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda W61540 frá Keflavík til Varsjár. WA skipulagði nýtt flug með

brottför kl. 13:45 þann 23. júní, en raunveruleg brottför var kl. 19:17. Að mati Samgöngustofu verður að telja að sprengjuhótun á borð við þá sem hér um ræðir teljist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004. Engar skýringar hafa hins vegar borist frá WA vegna seinkunar á endurskipulagða fluginu sem var með áætlaða brottför frá Keflavík kl. 13:45 þann 23. júní 2023.

Seinkun á endurskipulögðu flugi W61539 frá Varsjá nam rúmlega 3 klukkustundum og lenti vélin í Keflavík kl. 16:15. En brottförin tafðist enn frekar vegna vandræða við byrðingu, flug kvartenda fór svo klukkan 19:17. Að mati Samgöngustofu hefur WA ekki sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður sbr. sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 vegna seinkunar á flugi nr. W61540 sem áætlað var með brottför kl. 13:45 þann 23. júní 2023.

Eiga kvartendur því rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004,

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 seinkunar á flugi nr. W61540 kl. 13:45 þann 23. júní 2023.

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, 31. júlí 2024

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson