

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 88/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W65442 þann 2. apríl 2022.

I. Erindi

Þann 24. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi).

Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W65442 þann 2. apríl 2022 frá Keflavík til Feneyja og var fluginu aflýst samdægurs. WA útvegaði kvartanda nýtt flug næsta dag.

Vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda varð fyrir eldingu. Samkvæmt gögnum málsins var vélin látin undirgangast tæknilega skoðun og reglubundið eftirlit. Slíkt er nauðsynleg áður en vélinni er flogið aftur til að tryggja að ekki stafi öryggishætta af notkun hennar.

Kvartandi fer 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. 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

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 25. maí 2022. Í svari WA sem barst þann 29. maí 2022 kom eftirfarandi fram:

I would like to inform you that after investigating your complaint, we can confirm that Wizz Air flight W6-5442 KEF-VCE 2 April 2022 was rescheduled for the next day due to lightning strike that affected the aircraft (HA-LZJ) and the preceding flight of the rotation. These conditions made impossible for the aircraft to operate, since our main concern was safe operation and the safety of our passengers, and mandatory inspection needed to be performed. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

In the attachment you may find the report from our duty manager regarding the disruption. We will further provide you with the technical report and the flight and aircraft information as soon as possible.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Originally Art.5. par. (3) of the Regulation applies to flight cancellations but the

European Court of Justice in its judgments concerning compensations for long delays of flights extended the application of Art.5. par. (3), stating that the airline shall not pay compensation for long delays, if even if all reasonable measures had been taken. (the most recent relevant judgment of the court was delivered on 23th October 2012 in joined cases C-581/10 and C-629/10.)

In conclusion, we believe that no further compensation is due since the flight's delay was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of Wizz Air.

Please also note that in accordance with our general, uniform procedures for Ground Handlers, in case of disruptions, the passengers receive printed leaflets with their rights and options available, which are available in more than 30 languages at all stations within our network. In case of operational cancellations, the rebooking option is also available online, as the customers can book an alternative flight after logging in, free of charge, in case they cannot queue at the Ticket Desk or contact the Call Center.

I would like to also inform you that we are willing to reimburse additional expenses, which the passengers had due to this situation, for which we require supplementary receipts/invoices.

Þann 21. júní 2022 sendi SGS kvartanda umsögn WA. Kvartandi þakkaði fyrir upplýsingarnar í svari næsta dag, þann 11. júlí sendi kvartandi einnig spurningar varðandi hvort flugrekandinn hafi ekki getað notað aðra vél og aðra áhöfn í flugið.

Þann 14. september sendi WA SGS viðhaldsskýrslu auk upplýsinga um flugið.

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. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. þágildandi 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 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.

Þágildandi loftferðalög 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W65442 frá Keflavík til Feneyja þann 2. apríl 2022 og að fluginu var aflýst. WA útvegaði kvartanda nýtt flug næsta dag.

Álitaefni þessa máls snýr að því hvort að aflýsingu á framangreindu flugi megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í fylgigögnum með svörum frá WA sem barst SGS við meðferð málsins koma fram upplýsingar sem sýna fram á að aflýsingin hafi átt sér stað sökum þess að vélin sem átti að framkvæma flugið varð fyrir eldingu í aðflugi hennar til Feneyja frá Cagliari, þ.e. flug nr. W65452 þann 2. apríl 2022.

Vélin sem varð fyrir eldingu átti síðar að framkvæma flug nr. W65441 frá Feneyjum til Keflavíkur þann 2. apríl og síðan flug kvartanda nr. W65442 síðar sama dag.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur 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.

Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangслиðar EB reglugerðar nr. 261/2004 en þar segir m.a. skyldur flugrekanda samkvæmt reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir. Óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans.

Í dómi Evrópudómstólsins frá 4. maí 2017, í máli nr. C-315/15 Peska og Peskova gegn Travel Service komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS eiga sömu sjónarmið við þegar flugvél verður fyrir eldingu og þegar fugl fer í hreyfill flugvélar. Í ljósi þess að bæði atvikin eru tilviljakennnd og óviðráðanleg í eðli sínu. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik.

Að mati SGS var flugi kvartanda, þ.e. flug nr. W65442 frá Keflavík til Feneyja þann 2. apríl 2022 aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem má rekja til þess að vélin sem átti að framkvæma flug kvartanda varð fyrir eldingu í fyrra flugi vélinnar þann 2. apríl 2002 í flugi hennar frá Cagliari til Feneyja, þ.e. flug nr. W65452 þann 2. apríl 2022.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða SGS að WA hafi fært fram nægjanleg gögn og röksemdir til að sýna fram á að aflýsingu umrædds flugs hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna, og því sé ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi 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, 28. október 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson