

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 14/2025 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W61168 þann 4. janúar 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 5. júlí 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi nr. W61168 á vegum Wizz Air (WA) þann 4. janúar 2023 frá Keflavík til Katowice í Póllandi og var neitað um far.

Quartandi 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 5. júlí 2023. Í svari WA, sem barst þann 11. júlí 2023, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we can confirm that the delay of flight W61168 KEF-KTW 01.04.2023 was 51 minutes, based on the arrival at your destination airport.

SGS sendi Zwrotzalot f.h. kvartanda svar WA til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram:

The passenger is claiming compensation for being denied boarding, not for flight delay.

Svar kvartanda var sent WA til umsagnar þann 18. júlí 2023. Í svari WA óskaði WA eftir staðfestingu á að kvartanda hafi verið neitað um far (e. *Denied Boarding Form*). Í svari Zwrotzalot f.h. kvartanda kom fram:

Unfortunately our client has informed us that he did not receive any denied boarding form.

Svarið var sent WA til umsagnar þann 17. ágúst 2023. Í svari WA, sem barst dags. 26. október 2023, kom fram:

Please note that passenger were intoxicated and taken by the police.

In this case there is no compensation for denied boarding, since reason was from the side of the passenger.

Meðfylgjandi var skjáskot úr kerfum WA.

Svarið var sent Zwrotzalot f.h. kvartanda til umsagnar sama dag. Í svari kvartanda kom fram að hann hefði ekki undir höndum staðfestingarskjal á neitun um far. Hann hefði ekki verið viðstaddur þegar starfsmaður á vegum WA afhenti farþegum slík skjöl. Kvartandi hefði því keypt sér nýtt flug til Kraká daginn eftir.

Með tölvupósti dags. 25. nóvember 2024 óskaði SGS eftir afriti af lögregluskýrslu eða staðfestingu flugstjóra á því að kvartanda hefði verið neitað far. Engin haldbær svör bárust frá WA.

### **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.

Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar, nema réttmætar ástæður séu til þess, t.d. af heilbrigðis- eða öryggisástæðum.

Fyrir liggur að kvartandi átt bókað far með flugi WA nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 4. janúar 2023 og að honum var meinað að ganga um borð þrátt fyrir að hann hafi gefið

sig fram til þess a.m.k. 45 mínútum fyrir flugið og verið með staðfesta farskráningu, sbr. a-og b-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Álitæfni þessa máls er hvort kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna neitunar á fari á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Nánar tiltekið er álitæfni þessa máls hvort neitun WA um far hafi verið réttmæt. Ljóst er að sönnunarbyrði fyrir því að farþega sé neitað um far á grundvelli réttmætra ástæðna hvílir á flugrekanda. Við meðferð málsins hefur WA borið því við að kvartandi hafi verið ölvaður og fjarlægður af lögreglu, og þar af leiðandi neitað um far. Sú staðhæfing er ekki studd neinum gögnum eins og gert er ráð fyrir í reglugerð EB nr. 261/2004. Ber WA hallann af þeim sönnunarskorti. Að öllu framangreindu virtu er það mat SGS að um neitun á fari sé að ræða í skilningi j-liðar 2. gr. og 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber að fellast á kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi WA, sbr. b-liður 1. mgr. 7. gr., sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### *Úrskurðarorð*

Wizz Air ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. W61168 þann 4. janúar 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, 20. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson

