

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 122/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W65565 þann 26. maí 2023

I. Erindi

Þann 2. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65565 á vegum Wizz Air (WA) þann 26. maí 2023 frá Keflavíkflugvelli til Milanó. Áætlaður komutími var kl. 00:20. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 4:00 eða 3 klukkustundum og 40 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu 225 EUR sem kvartendur greiddu WA við innritun í flugið. Í erindi kvartenda vísa kvartendur til þess að gjaldtakan hafi verið óheimil með vísan til 16. gr. reglugerðar EB nr. 1008/2008 um sameiginlegar reglur um rekstur flugþjónustu í bandalaginu.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 2. júní 2023. Í svari WA, sem barst þann 10. júlí 2023, kemur eftirfarandi fram:

Flight W4 5565 MXP-KEF on 26th of May 2023, was delayed due to 9H-WBB AOG IN TIA (BOROSCOPE FINDINGS), REVERSE OPERATION FROM MXP, LIAC. Station not reached.

Meðfylgjandi voru gögn úr kerfum WA.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 10. júlí 2024. Í svari kvartenda, sem barst sama dag, var óskað eftir frekari skýringum á svari WA. Í svari WA kom fram:

Your flight W4 5566 on 26/05/2023 was delayed as a result of the air traffic controllers' slot restrictions.

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.”

Í svari kvartenda kom fram:

Félagið færir engin gögn fram máli sínu til stuðnings. Fullyrðingar þeirra um hömlur á flugumferð eru að engu hafandi.

Þæa bendi ég á að til umfjöllunar er 1. Töfin 2. Ég var látin greiða 2,000 evrur fyrir að innrita okkur á flugvelli. Hafði engar upplýsingar fengið um að þyrfti að innrita mig í síðasta lagi sólarhring fyrir brottför – sem ég sé núna á síðunni þeirra að er komið inn hvað lægsta fargjaldið varðar. Ef ég hefði verið upplýst um það hefði ég augljóslega bara innritað okkur sólarhringi áður. Þess utan er þetta eitthvað sem er nauðsynlegt að gera til að komast í flugið og fráleitt að þurfi að greiða aukalega fyrir 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 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

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65565 frá Keflavíkflugvelli til Mílanó þann 26. maí 2023 og að fluginu seinkaði um 3 klukkustundir og 40 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins, og annarra mála sem SGS hefur haft til meðferðar vegna sama flugs, var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn WA til að skera úr um hvort aðstæður hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að seinkun á loftfari því, sem átti að framkvæma umrætt flug, hefði samkvæmt gögnunum mátt rekja til LIAC (Late Incoming Aircraft), þ.e. seinnar komu loftfarsins á brottfararstað, en ekki til takmarkana á flugumferð (e. *air traffic controllers' slot restrictions*) eins og WA heldur fram í svari sínu. Útskýringu á þeirri seinkun væri ekki að finna í framlögðum gögnum.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi WA þann 26. maí 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Gjaldtaka við innritun

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu 225 EUR, vegna gjalds sem WA lagði á við innritun í flugið, sem nam 45 EUR vegna hvers kvartanda. Í 202. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er lögð sú skylda á flugrekendur að veita greinargóðar og aðgengilegar upplýsingar um fyrirhugað flug, þ.m.t. um endanlegt verð, gildandi fargjald og/eða farmgjald og sundurliðun allra gildandi skatta og kostnaðar sem lagður er á, svo sem aukagjalda og þóknana sem eru óhjákvæmilegar og fyrirsjáanlegar á þeim tíma sem gjöldin eru birt, sbr. d-liður 1. mgr. ákvæðisins. Í 6. gr. reglugerðar um sameiginlegar reglur um flugrekstur og flugþjónustu innan evrópska efnahagssvæðisins nr. 48/2012, sem sett er með stoð í 257. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022, kemur auk þess fram að far- og farmgjöld sem standa almenningi til boða skuli tilgreina öll skilyrði flutningsins og endanlegt verð til neytanda. Með reglugerðinni er innleidd reglugerð EB nr. 1008/2008 um sameiginlegar reglur um rekstur flugþjónustu í Bandalaginu. Skylda flugrekenda til upplýsingagjafar er nánar útfærð í 23. gr. reglugerðarinnar.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi greitt sérstakt gjald við innritun í umrætt flug. Í samskiptum við kvartendur kemur jafnframt fram að kvartendum hafi ekki tekist að innrita sig í flugið á netinu. Í skilmálum WA kemur fram að lagt verði á sérstakt innritunargjald á flugvelli enda hafi farþegi ekki innritað sig innan tímamarka á netinu. Framangreind reglugerð EB nr. 1008/2008 leggur þá skyldu á herðar flugrekenda að birta aukagjöld og þóknarir sem eru óhjákvæmilegar og fyrirsjáanlegar á þeim tíma sem gjöldin eru birt. Þar undir falla ekki gjöld sem flugrekandi leggur á samkvæmt skilmálum sínum eftir að endanlegt verð er greitt. Verður kröfu kvartenda um endurgreiðslu á gjaldinu því hafnað.

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. W65565 þann 26. maí 2023

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu 225 EUR sem kvartendur greiddu við innritun í flug nr. W65565 er hafnað.

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. stjórnslulaga, 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, 7. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson