

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 41/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W94498 þann 5. febrúar 2024

I. Erindi

Þann 20. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W94498 á vegum Wizz air (WA) þann 5. febrúar 2024 frá Keflavík til Luton. Áætlaður komutími var kl. 14:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 20:10 eða seinkun um sex klst. 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 gera kröfu um endurgreiðslu á kostnaði vegna fæðiskostnaðar og aukakostnaðar vegna samgangna.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 23. febrúar 2024. Í svari WA, sem barst þann 13. september 2024 kom eftirfarandi fram:

Please be kindly informed that after thoroughly investigating your case, we confirm that the flight was delayed as a result of the aircraft change due to G-WUKT lightning strike.

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.

For verification purposes, please refer to the following evidence, attached to this email.

“(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.”

We are ready to cover extra expenses:

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 13. september. Ekkert svar barst frá WA. Þann 11. febrúar sendi SGS erindi til WA þar sem beðið var um frekari gögn, svohljóðandi: „Please provide aircraft journey and technical log (AJTL) and confirmation after examination.“ Þegar ekkert svar barst ítrekaði SGS beiðnina þann 4. mars en ekkert svar barst 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.

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. W94498 frá Keflavík til Luton þann 5. febrúar 2024 og að fluginu seinkaði um sex klst. Álitæfni þessa máls er hvort seinkunin 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 seinkunina á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins hefur WA ekki orðið við beiðni SGS um gögn til staðfestingar orsökum seinkunarinnar. Sönnunarbyrðin um hvort óviðráðanlegar aðstæður séu fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekanda, sbr. orðalag 3. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 261/2004 þar sem segir að flugrekanda beri ekki

skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst [eða því seinkað] sökum óviðráðanlegra aðstæðna. Með hliðsjón af frásögn kvartenda og öðrum gögnum málsins er ljóst að um bótaskylda seinkun hafi verið að ræða skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi WA þann 5. febrúar 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Wizz air ber að greiða hvorum 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 seinkunar á flugi nr. W94498 þann 5. febrúar 2024.

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. stjórnsýslulaga, 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, 24. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson