

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 99/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61540 þann 8. janúar 2025

I. Erindi

Þann 7. febrúar 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz air (WA) kl. 00:45 þann 8. janúar 2025 frá Keflavík til Varsjár. Áætlaður komutími var kl. 05:50. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 22:16 eða seinkun um rúmlega 16 klst. eftir áætlaðan komutíma.

Kvartendur 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 WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. febrúar 2025. Í svari WA, sem barst þann 11. febrúar 2025, kom eftirfarandi fram:

Thank you for contacting Wizz Air Customer Service Department.

For the proceedings to settle a legal dispute between ...; hereinafter „Consumer” or “Passenger”) and the Wizz Air Hungary Ltd. (1095. Budapest, Lechner Ödön fasor 6. The Millennium Tower II.; hereinafter „Company” or „Wizz Air”), the Company submits the current statement in regard of the Consumer’s complaint.

The Consumer created a reservation on 2nd of December 2024 for the Company’s flight W6 1540 KEF WAW on the 8th January 2025 for themselves (Reservation number: HF2JJI).

The Company’s flight W6 1540 KEF WAW on the 8th January 2025 was more than 3 hours late (C-402/07. Case, Sturgeon kontra Condor Flugdienst GmbH) in its arrival due to meteorological circumstances, foggy weather in Keflavík was not compatible with the flight’s safe operation.

The Consumer submitted their complaint on 6th of February via the Company’s complaint handling website. The Passenger held forth their request recited in the current proceeding, according to which the Company’s flight W6 1540 KEF WAW on the 8th January 2025 was delayed for longer than 3 hours. For this reason, the Consumer submitted their request for compensation in accordance with the Air Passenger Rights

Regulation No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004.

The Company's consumer service agent answered the request on the 7th of February and notified the Passenger that the Consumers, are not eligible for the compensation as the delay was caused by extraordinary circumstances.

EXTRAORDINARY CIRCUMSTANCES: causes and / or circumstances outside the reasonable control of Wizz Air which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, such as but not limited to acts of God; political instability; meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned; security risks, strikes; unexpected flight safety shortcomings and air traffic management decisions which, in relation to a particular aircraft on a particular day give rise to a long delay or the cancellation of one or more flights by that aircraft.

The Company's flight (W6 1540 KEF WAW was delayed due to foggy weather, which meteorological phenomena is outside the Company's influence and prevented the flight from being operated as scheduled.

According to the practise of the European Union Court of Justice, in case of delay or cancellation of a flight, the air carrier can refer to extraordinary circumstances which occurred not just on the given flight affected by the delay or cancellation but at most three flight back if those flights were carried out by the same aircraft and there is an immediate causal link between this circumstance and the delay or cancellation of the concerned flight. (No C-826/19. WZ v Austrian Airlines AG) With this decision, the European Union Court of Justice's practise stated that it cannot be expected from any air carrier to organize a new flight instead of the late flight if it is delayed by extraordinary circumstances in order to eliminate its effects on the following flights as it would impose disproportional costs on the air carrier.

The concerned flight's arrival delay exceeded the 3 hours lengths (No C-402/07 Sturgeon kontra Condor Flugdienst GmbH) due to the previously explained extraordinary circumstances and the Company did everything in their power to minimize this delay to the greatest extent possible.

The Company reviewed the Consumer's request based on what has been described in the current statement and established that the Consumers are not eligible for the compensation as the delay was caused by extraordinary circumstances outside the Company's influence.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 11. febrúar 2025. Í svari kvartanda kom fram:

the only thing where wizzair is right is the fact that I bought a ticket for this flight in December.

As for the weather conditions that the carrier blames (foggy weather). This is not true.

wizzair changed the departure times a total of 7 times. (attached screen from wizzair with the changed flight times). Interestingly, other flights took place without any disruptions both from the airport in keflavik and in Warsaw.

The weather in keflavik was very nice. It was sunny. No flights were canceled or had such delays. What's more, it should be emphasized that when we boarded the plane, the pilot told us that the plane had to inspection. That's why it didn't take off from Warsaw. passengers in Warsaw wrote on the Facebook group "poles in Iceland) that they were turned away from the airport tarmac because the plane was not working. It was supposed to call us virtual Amelia, regarding the delayed flight, but no one contacted us. this is not the first time wizzair has cheated customers. which is widely reported on the internet.

However, you can definitely check that other flights were operating that day. I kindly ask you to explain this whole situation and apply for compensation to the airline, because it cannot be that they blame the weather, which was very good. the delay was over 15 hours. with two small children.

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 Samgöngustofa 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. W61540 frá Keflavík til Varsjár þann 8. janúar 2025 og að fluginu seinkaði um rúmlega 16 klst. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 8. janúar 2025 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar kom fram að ekkert hafi verið að veðri sem hindraði flug þennan dag.

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 umræddri seinkun á komu kvartanda 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 8. janúar 2025. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

Úrskurðarorð

Wizz air ber að greiða hverjum 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. W61540 þann 8. janúar 2025.

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, 7. maí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson