

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 26/2022 vegna kvörtunar um aflýsing á flugi
Wizz Air nr. W68266 þann 26. júlí 2021.**

I. Erindi

Þann 21. febrúar 2022 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W68266 þann 26. júlí 2021 frá Keflavík til Rómar og fluginu var aflýst vegna verkfalls ítalskra flugumferðarstjóra.

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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 22. febrúar 2022. Í svari WA sem barst þann 22. febrúar 2022 kom eftirfarandi fram:

Regarding your request we would like to inform you that after conducting a thorough investigation, we confirmed that flight W6 8266 KEF-FCO on 26.07.2021 was cancelled due to ATC Italian strike. It is important to note that Wizz Air would not have had a free hand over its flight departures or arrivals in Italy on that day, but would ultimately have had to follow the instructions of Air Traffic Control:

<https://www.italy24news.com/News/132412.html>

<https://www.deskaeronautico.it/en/26-july-2021-national-atc-strike/>

As per the European regulation 261/2004 Article 6 Par. 1 Point (a) and Article 7 Par. 1 Point (a):

(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.

No compensation is due in this case. Attached I am sending you a screenshot from our duty manager report regarding the disruption. I would like to also let you know that the

passengers were notify multiple times via email and sms about the cancellation of the flight (see the attached file).

Umsögn WA var send kvartanda til athugasemda þann 25. febrúar 2022. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

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. 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. 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 vól; 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.

Loftferðalögum 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.

Álitaefnið í þessu máli er hvort að aflýsing á flugi kvartanda frá Keflavík til Rómar þann 26. júlí 2021 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum verður að líta til 14. tl. inngangslíðar

reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] verkfalla.

Í svari WA tiltók félagið að það hafi neyðst til að aflýsa flugi nr. W68266 þann 26. júlí 2021 frá Keflavík til Rómar vegna verkfalls ítalskra flugumferðarstjóra. WA benti á að í 14. t.l. inngangslíð reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að verkföll sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda skuli metnar sem óviðráðanlegar aðstæður.

Samkvæmt gögnum sem SGS aflaði við meðferð málsins var fyrra flug sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda, þ.e. flug nr. W68265 þann 26. júlí 2021 frá Róm til Keflavíkur með áætlaða brottför kl. 15:45 þann 26. júlí 2021, aflýst vegna verkfallsins.

Í því ljósi er það mat SGS að fyrir hendi hafi verið óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er kröfu kvartanda um bætur því hafnað.

Ákvörðunarorð

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. 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 30. maí 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson