

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 127/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W94498 þann 5. febrúar 2024

I. Erindi

Þann 10. maí 2025 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi áttu bókað far með flugi nr. W94498 á vegum Wizz air (WA) kl. 11:00 þann 5. febrúar 2024 frá Keflavík til London. Áætlaður komutími var kl. 14:10. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 20:08 eða tæplega sex klst. seinkun.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. maí 2025. Í svari WA, sem barst þann 15. maí, kom eftirfarandi fram:

We have received the documentation with a reference 25051101 regarding flight W9 4498 KEF LTN 2024-02-05 under reservation TWIKYH.

After a thorough investigation of your case, we confirm that the mentioned flight was delayed due to an aircraft change required for technical reasons. The original aircraft, G-WUKT, was grounded (AOG) following a 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.

“(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."

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.

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 Consumer (and their fellow passengers if applicable) are not eligible for the compensation as the delay was caused by extraordinary circumstances outside the Company's influence.

Með umsögninni fylgdu gögn um atvikið.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 23. maí 2025. Í svari kvartanda kom fram:

Mér vitandi var ekkert svo slæmt að veðrinu sem gæti hafa ollið töfinni, það kom önnur flugvél erlendis frá að leysa þessa af, og skilaboð úr flugstjórnarklefa þeirrar síðari eftir flugtak voru að töfin væri vegna technical reasons án frekari úskýringar á því. Þannig að svari Wizz air er hér með mótmælt eftir bestu vitund. Takk fyrir.

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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. W94498 frá Keflavík til London þann 5. febrúar 2024 og að fluginu seinkaði um tæpar sex 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 atvik það, sem WA vísar til, hafi átt sér stað. Var það staðfest af hálfu sérfræðings SGS. Að mati SGS telst elding, sem veldur tjóni á flugvél, til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá er dómaframkvæmd Evrópudómstólsins á þá vegu að röskun á fyrra flugi flugvélar geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna vegna síðara flugs, ef sú röskun leiðir til seinkunar á því flugi, sbr. t.d. C-74/19 (Transportes Aéreos Portugueses).

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W94498 þann 5. febrúar 2024 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar.

Að mati SGS hefur WA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W94498 þann 5. febrúar 2024 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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.

Reykjavík, 19. ágúst 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson