

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 127/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W61540 þann 29. september 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 11. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) kl. 00:15 þann 29. september 2023 frá Keflavíkurflugvelli til Varsjár, Póllandi. Fluginu seinkaði þannig að komutími til Varsjár var kl. 9:07 á staðartíma, tveimur klukkustundum og 52 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi fengið tilkynningu frá WA um að fluginu myndi seinka til 2:57. Kvartendur hafi þrátt fyrir það farið á Keflavíkurflugvöll og innritað farangur sinn kl 22:00. Þar hafi kvartendur fengið þær upplýsingar frá starfsmanni að kvartendur skyldu koma til innritunar í hið seinkaða flug klukkustund fyrir nýjan brottfarartíma. Kvartendur héldu því aftur til Keflavíkur en sneru þangað aftur kl. 1:20.

Að sögn kvartenda hafi öryggishlið flugvallarins þá verið lokað og farangri þeirra í kjölfarið skilað aftur, án þess að beðið væri um það af hálfu kvartenda. Kvartendur hafi engar upplýsingar eða aðstoð fengið frá starfsmönnum WA. Kvartendur hafi því fengið gistingu í Keflavík í tvo sólarhringa og fengið nýtt flug þann 1. október 2023.

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 kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA, þ.e. vegna upphaflegra flugmiða, nýrra flugmiða og matar- og gistikostnaðar á meðan beðið var eftir hinu nýja flugi.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 13. október 2023. Í svari WA, sem barst þann 24. október 2023, óskaði WA eftir skjali frá kvartendum, sem staðfesti neitun á fari (e. *Denied Boarding Form*). Með svari dags. 25. október 2023 barst svar kvartenda, þar sem fram kom að kvartendur hefðu ekkert skjal fengið vegna ætlaðrar neitunar á fari. SGS sendi WA svar kvartenda til umsagnar þann 25. október 2023. Í svari WA, sem barst 23. janúar 2024, kom fram:

*Please note that according information from airport, passengers were not overbooked, therefore there is no compensation on due.*

Í svarinu bauð WA endurgreiðslu á flugfargjaldinu til kvartenda, án lagaskyldu (e. *voluntary refund*). Kvartendur höfnuðu boði WA með tölvubréfi dags. 25. janúar 2023. Í tölvubréfi frá WA, dags. 26. janúar 2023, ítrekaði WA afstöðu sína um að WA hefði ekki neitað kvartendum um far.

### **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.

#### **Staðlaðar skaðabætur**

SGS hefur tekið til skoðunar hvort um bótaskyldu seinkun sé að ræða í skilningi 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.

Fyrir liggur að flugi nr. W61540 seinkaði þannig að komutími til Varsjár var kl. 9:07 að staðartíma, tveimur klukkustundum og 52 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin nam því ekki þremur klukkutímum eins og áskilið er samkvæmt framangreindu. Því verður ekki talið að um bótaskylda seinkun sé að ræða.

SGS hefur jafnframt tekið til skoðunar hvort um bótaskylda neitun á fari sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef enginn innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var upphaflegur brottfarartími áætlaðs flugs kl. 00:15. Líta ber til samningsskilmála við kaup flugfara hjá WA en í 11.1.1. gr. skilmálanna er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 30 mínútum fyrir upprunalega áætlaðan brottfarartíma. Í málinu liggur ekki fyrir að kvartendur hafi fengið tilkynningu um breyttan innritunartíma flugsins með tilkynningu um seinkun flugsins. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða. Þær aðstæður sem um ræðir í máli þessu falla því ekki innan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber því að vísa kröfum kvartenda frá Samgöngustofu.

### *Úrskurðarorð*

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W61540 þann 29. september 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA 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, 5. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson