

Úrskurður Samgöngustofu nr. 29/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W65054 þann 24. júlí 2022.

I. Erindi

Þann 5. desember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W65054 frá Keflavík til Kraká kl. 00:30 þann 24. júlí 2022. Kvartanda var tilkynnt um aflýsingu á flugi þeirra samdægurs.

Flugi kvartenda var aflýst vegna þess að fyrra flugi sömu vélar sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. W65053 frá Kraká til Keflavíkur var aflýst. Flug nr. W65053 var með áætlaða brottför frá Kraká kl. 21:35 þann 23. júlí 2022. Fluginu frá Kraká var aflýst vegna sprengjuhótunar í öðru flugi á leið til sama flugvallar í Kraká frá Ísrael. Framangreind sprengjuhótun leiddi til þess að flugumferð um flugvöllinn í Kraká stöðvaðist að kvöldi þann 23. júlí 2022 fram að morgni næsta dags.

Kvartendur útveguðu sér nýtt flug frá Keflavík til Prag á vegum annars flugrekanda. Það flug fór frá Keflavík kl. 01:30 þann 24. júlí 2022, þ.e. klukkustund síðar en flug þeirra á vegum WA.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 11. ágúst 2022. Beiðnin var ítrekuð þann 16. janúar og 28. febrúar 2023. Engin svör bárust frá WA.

Í svari WA til kvartenda öðru máli vegna sama flugs kom eftirfarandi fram:

Regarding your request we would like to kindly inform you that flight W6 5054 KEF-KRK on the 24th of July 2022 was cancelled due to KRK airport closure because of security reasons (bomb threat) on the preceding flight (W6 5053). Attached you can find a screenshot of our duty manager report regarding the disruption. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircraft, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances

according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Originally Art.5. par. (3) of the Regulation applies to flight cancellations but the European Court of Justice in its judgments concerning compensations for long delays of flights extended the application of Art.5. par. (3), stating that the airline shall not pay compensation for long delays, if even if all reasonable measures had been taken. (the most recent relevant judgment of the court was delivered on 23th October 2012 in joined cases C-581/10 and C-629/10.).

In conclusion, we believe that no further compensation is due since the flight cancellation was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of Wizz Air.

Please also note that in accordance with our general, uniform procedures for Ground Handlers, in case of disruptions, the passengers receive printed leaflets with their rights and options available, which are available in more than 30 languages at all stations within our network. In case of operational cancellations, the rebooking option is also available online, as the customers can book an alternative flight after logging in, free of charge, in case they cannot queue at the Ticket Desk or contact the Call Center. The passengers were re-booked on flight W6 5054 KEF-KRK on the 27th of July 2022 free of charge.

I would like to let you know that we are willing to reimburse any additional expenses which the passenger had due to this situation but in a reasonable amount, and of course if we are provided with relevant receipts.

SGS sendi kvartendum umsögn WA þann 10. mars 2023. Ekkert svar barst frá kvartendum.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS 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 vöð; 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.

Loffferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65054 frá Keflavík til Kraká þann 24. júlí 2022. Flugi kvartenda var aflýst vegna sprengjuhótunar í flugi sem var á leið til Kraká frá Ísrael. Sprengjuhótunin hafði þær afleiðingar í för með sér að flugumferð um flugvöllinn í Kraká stöðvaðist að kvöldi þann 23. júlí 2022.

Álitaefnið í þessu máli er hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WA sýnt fram á að umrædd sprengjuhótun leiddi til þess að fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda frá Keflavík til Kraká, þ.e. flug nr. W65053, var aflýst. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 24. júlí 2022 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerð nr. 261/2004.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað. Þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþegum endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka þá með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegana, með fyrirvara um sætaframboð.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur Samgöngustofa að WA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Úrskurðarorð

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

Wizz Air ber að endurgreiða kvartendum mismun á flugfargjaldinu sem kvartendur greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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. laganna.

Reykjavík, 22. mars 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson