

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 130/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W68090 þann 10. nóvember 2022**

#### **I. Erindi**

Þann 18. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDEFGH (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W68090 á vegum Wizz Air (WA) þann 10. nóvember 2022 frá Keflavíkurflugvelli til Vilnius, Litháen. Áætlaður komutími var kl. 1:20 aðfaranótt 11. nóvember 2022. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 6:00 eða 4 klukkustundum og 40 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Hið seinkaða flug var boðið kvartendum af hálfu WA eftir að fyrra flugi kvartenda á lokaákvörðunarstað var aflýst þann 9. nóvember 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.

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

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 20. mars 2023. Í svari WA, sem barst þann 29. mars 2023, kom fram að WA féllist á bótaskyldu vegna flugs kvartenda dags. 9. nóvember 2022, sem var aflýst.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 30. mars 2023. Í svari kvartenda voru kröfur kvartenda áréttáðar, og þá sérstaklega vegna flugs kvartenda þann 10. nóvember 2022.

Undir meðferð málsins hefur WA greitt kvartendum bætur vegna hins aflýsta flugs þann 9. nóvember 2022.

#### **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.

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. W68090 frá Keflavíkflugvelli til Vilnius, Litháen þann 10. nóvember 2022 og að fluginu seinkaði um 4 klukkustundir og 40 mínútum. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda 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 kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í gögnum máls, sem SGS hefur haft til meðferðar vegna sama máls, er að finna tölvubréf þar sem WA viðurkennir bótaskyldu vegna þess flugs sem um ræðir í máli þessu. Auk þess hefur WA ekki lagt fram nein gögn því til stuðnings að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af því sem fram kemur í framangreindu tölvubréfi og skorti á svörum af hálfu WA telur SGS ekki sýnt fram á að umræddri seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum ástæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að kvartandi 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 10. nóvember 2022. 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 fyrir sig 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. W68090 þann 10. nóvember 2022.

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, 6. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson