

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 49/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 14. desember 2022.

### I. Erindi

Þann 14. mars 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) frá Keflavík til Varsjár þann 14. desember 2022 og fluginu var aflýst sama dag.

Kvartendur hafa fengið endurgreiðslu vegna flugfargjaldsins en þeir óska enn fremur eftir skaðabótum. Þann 28. mars 2023 samþykkti WA kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur en samkvæmt upplýsingum frá kvartendum hefur WA ekki greitt kröfuna. WA hefur lýst því yfir í samskiptum við Samgöngustofu að krafan sé greidd.

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 WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. mars 2022. Í svari WA sem barst þann 28. mars 2023 samþykkti WA að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi þeirra og jafnframt óskaði flugrekandinn eftir bankaupplýsingum kvartenda. Samkvæmt upplýsingum frá WA hefur félagið greitt fjárhæðina inn á reikning kvartenda, en samkvæmt upplýsingum frá kvartendum (síðast þann 15. apríl 2024) hefur engin greiðsla borist.

### 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í reglugerð EB nr. 261/2004.

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.

Í máli þessu liggur fyrir að WA hefur samþykkt kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerð nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 vegna aflýsingar á flugi kvartenda nr. W61540 frá Keflavík til Varsjá þann 14. desember 2022. Samkvæmt gögnum málsins liggur fyrir að krafan er ógreidd þrátt fyrir að WA hafi samþykkt kröfuna þann 28. mars 2023. Að mati Samgöngustofa er því rétt að gefa út úrskurð sem er aðfararhæfur sbr. 6. mgr. 208. gr. loftferðalaga nr. 80/2022 og geta kvartendur sótt rétt sinn á þeim grundvelli.

### *Úrskurðarorð*

Wizz Air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr., sbr. einnig c-liður 1. mgr. 5. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024.

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. stjórnslulaga, 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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 13. maí 2024.

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir

Ómar Sveinsson