

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W65054 þann 7. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 27. september 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W65054 þann 7. febrúar 2020 frá Keflavík til Kraká. Áætlaður brottfarartími var 19:05 en raunverulegur brottfarartími var 01:15 þann 9. febrúar eða seinkun um 30 klst.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu fæðiskostnaðar 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 flugrekanda til umsagnar þann 27. september 2021. Í svari flugrekanda sem barst SGS þann 10. janúar 2022 kom fram að fluginu hafi seinkað vegna þess að flugbraut í Keflavík hefði verið lokað vegna flugatvixs.

SGS sendi kvartendum svar flugrekandans til umsagnar þann 10. janúar 2022. Í svari kvartenda sem barst samdægurs kom fram eftirfarandi:

1. All documents provided by Wizzair are in agreement with the original claim I submitted, which also contained the same reports.
 - Provided NOTAMs are clear to the undisputed fact that runway 10-28 was indeed closed due to an aircraft incident. They are also clear that RWY 01-19 was **not** affected.
 - Provided METAR reports are also clear to the undisputed fact that there was indeed bad weather on 07/02/20 with wind speed in excess of 40 knots which subsided after 07/02/20 1800 hours. Following that time, the wind was stable at approximately 25 knots with occasional gusts up to 37 kt and subsiding to approximately 20 knots and less later.

This corresponds well with the fact that flight operations at the Keflavik Airport were resumed no later than 18:00 on 7/02/20. (see flight AY993, AY994). This means that at this moment there were no objective obstacles at Keflavik Airport to land or take off. This, in turn, infers that no extraordinary circumstances existed after 18:00 on 7/02/20. There is no evidence or mention in the dispute of any such extraordinary circumstances between that time and the actual departure of the delayed flight W6-5054 at 1:25am on 9/02/20. Indeed, the WizzAir representative argues to the contrary in their reply: "*Please be informed that our flights*

operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability."

This admits that indeed WizzAir procedures and business policies rather than extraordinary circumstances were the reason that no other aircraft or crew could be appointed to complete the delayed flight as the original aircraft was turned back and was no longer capable of completing the original operation. Wizzair could also charter an aircraft from another carrier to complete this flight.

Indeed, this is a kind of a "business gamble" where on one hand the carrier has to consider costs of additional aircraft(s) and staff (ground and flight crews) standing by for a rare situation that some other flight requires such an additional service, and on the other hand the cost of a rare situation that passengers must be paid a legally required compensation as per Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council. Indeed such practice is enacted by some carriers and not by others (e.g. not by FinnAir or IcelandAir). However, in this situation the carrier wants to avoid costs of both sides of the "gamble", which is not reasonable and unjustified as it puts all the risk and burden on the passengers and none on the carrier.

Moreover, it could be reasoned that as soon as the extraordinary circumstances (such as adverse weather) subside the carrier should complete its contractual obligations to transport passengers as soon as technically possible. Otherwise, passengers would be at risk of being left waiting for long periods of time until it would be convenient for the carrier to accommodate them, for example by gradually providing seats on subsequent flights or waiting until another aircraft is available according to the rotation optimal for the carrier with no incentive to complete it sooner rather than later. Indeed, there is nothing optimal in such a rare situation but expecting only passengers to be inconvenienced is not reasonable. The nature of the original circumstance should not be extended indefinitely.

This matter would also be different if the carrier (WizzAir) completed this flight early in the morning on 8/02/20 during safer daylight flight conditions with fresh crew, which might be reasonable. However, this was not the case. This claim is based not on the denial of the fact that extraordinary circumstances existed at all, but rather on the extent of the delay, which is also confirmed by the file 5054.png provided by WizzAir (30:13 Departure delay!, 29:56 arrival delay!).

2. This is the first time that the carrier is offering to reimburse additional expenses. In fact, it can be checked in the previous correspondence with the carrier (as attached to the claim sent to ICETRA on 27/09/2021) that the carrier refused to reimburse such expenses up to this point. Indeed, the legal arguments (based on official Polish Labor regulations see <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20130000167>) and calculations as sent in the claim seem very much reasonable (EUR 32.40 per person).

It can also be verified that EUR 32.40 equals approximately 4457 ISK (exchange rate for 8/02/20), which is just enough to provide about two meals at the Keflavik Airport.

Moreover, it has been almost 2 years since the incident and the requirement to provide the receipts after the flat out refusal is not reasonable.

3. The phone calls indeed were reimbursed. For that reason, they are not a part of this claim.

Based on the above argumentation I submit that my claim should be accepted in its entirety.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög nr. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air nr. W65054 frá Keflavík til Kraká þann 7. febrúar 2020 og að fluginu seinkaði um 30 klst. Þar sem að flugvélin frá Kraká sem átti að framkvæma flug kvartanda gat ekki lent í Keflavík þann 7. febrúar.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS hefur fengið það staðfest af Isavia að önnur flugbraut Keflavíkurflugvallar var lokuð í tæpan sólarhring frá u.þ.b. kl. 16:00 þann 7. febrúar. Einungis hafi því verið um eina flugbraut að velja til að lenda á.

Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS hefur metið veðuraðstæður á flugbrautinni sem var opin og komist að þeirri niðurstöðu að mikill hliðarvindur og brautaraðstæður hafi hindrað flug.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum landingartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Í kvörtun kvartanda er því haldið fram að WA hafi ekki boðið þeim nægt fæði á meðan töfinni stóð. Af því leiðir að kvartendur gera kröfu um að WA verði gert skylt að greiða þeim EUR 64,8 vegna þessa. WA hefur samþykkt að endurgreiða kvartendum útlagðan fæðiskostnað gegn framlögðum kvittunum vegna fæðis. Kvartendur hafa ekki lagt fram kvittanir fyrir fæðiskostnaði heldur byggja þeir kröfu sína á grundvelli dagpeninga samkvæmt pólskri vinnulöggjöf.

Samkvæmt 8. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. fæðis í þeim tilvikum þegar flugrekandi uppfyllir ekki skyldu sína til að veita farþega þjónustu og aðstoð samkvæmt reglugerð nr. 1048/2012, sbr. reglugerð EB nr. 261/2004. Í ljósi þess að WA hefur boðið kvartendum að leggja fram kvittanir fyrir fæðiskostnaði og að flugrekandinn bauð kvartendum fæði á meðan kvartendur biðu eftir flugi þeirra. Er það mat SGS að hafna beri kröfu kvartanda vegna fæðiskostnaðar.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu fæðiskostnaðar úr hendi Wizz air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 8. febrúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson