

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 123/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W45566 þann 26. maí 2023

I. Erindi

Þann 20. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65565 á vegum Wizz Air (WA) þann 26. maí 2023 frá Keflavíkflugvelli til Mílanó, Ítalíu. Áætlaður komutími var kl. 00:20. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 4:00 eða 3 klukkustundum og 40 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 21. júní 2023. Í svari WA, sem barst þann 22. ágúst 2023, eftir nokkrar ítrekanir SGS þar að lútandi, kom eftirfarandi fram:

Please be informed that flight W4 5566 KEF – MXP on 26 MAY 2023 was delayed due to ATC slots. The proof you may find in attachment.

Meðfylgjandi voru veðurgögn.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 22. ágúst 2023. Í svari kvartenda kom fram:

Varðandi upplýsingar um flug W4 5565 í tilsvarendi möppu:

Ops Update 1555UTC – í þessu skjali/e-maili kemur fram að fyrir flugvél 9H-WAF þá sé seinkun sem virðist vera vegna fyrri seinkunar á vél. Kóðinn LIAC kemur þarna fyrir sem að er gert ráð fyrir að standi fyrir „Late Incoming AirCraft“. Ef þetta er ekki rétt túlkun á kóðanum þá væri gott að fá upplýsingar um hvað kóðinn stendur fyrir. Þetta sýnir að þarna var seinkunin farin að nálgast 3 klst fyrir bæði flugin (2:55 fyrir 5565 og 2:43 áætlað fyrir 5566).

Athugasemd okkar: Engar frekari upplýsingar koma fram í þessu e-maili um þessa tilteknu vél og fyrri flug hennar, svo að óljóst er af hverju hún var sein til að byrja með. Við teljum þetta bréf því ekki sýna að WizzAir bar ekki ábyrgð á þeirri seinkun.

Ops Update 1900UTC – í þessu skjali virðist seinkunin vera búin að lengjast og er orðin 3:41 í flugi W4 5565 og 3:29 í W4 5566. Hér er komin auka ástæða fyrir seinkuninni „ATC SLOT“. Ef við túlkum þessa ástæðu rétt þá er þetta að þau kenna flugumferðarstjórninni (Air Traffic Control) um að hafa verið sein að úthluta þeim sloti. Þegar við óskuðum fyrst eftir bótum frá Wizz Air var okkur tilkynnt að „after thoroughly investigating your case we confirm that flight W4 5566 KEF – MXP 26/05/2023 was delayed/cancelled as a result of air traffic control restrictions“. Miðað við þessar upplýsingar þá er helst að draga þá ályktun að þau eru hér að vísa til þessa ATC SLOT sem „air traffic control restrictions“ í fyrstu útskýringunni fyrir að vilja ekki greiða út bætur.

Athugasemd okkar: Auka seinkunin sem að bætist hér við er 46 mínútur sem að hefur áhrif á bæði flugin. Mikilvægt er að hafa í huga að einungis þurfti 17 mínútna auka seinkun miðað við stöðuna kl. 15:55 UTC til að það yrði meira en 3 klst seinkun á okkar flugi (W4 5566). Ef að flugvélin hefði lent í MXP á réttum tíma, þá er heldur ekki víst að þessi auka seinkun hefði orðið. **Við teljum þessa auka 17+ mínútna seinkun af völdum ATC SLOT ekki frá Wizz Air ábyrgð fyrir að vera þegar orðin 2 klst og 43 mín sein vegna þess að flugvélin var sein til MXP til að byrja með.**

LEGAL.MSG – í þessu e-maili er tilgreint að „Flight W4 5565 MXP-KEF on 26th of May 2023, was delayed due to 9H-WBB AOG IN TIA (BOROSCOPE FINDINGS), REVERSE OPERATION FROM MXP, LIAC. Station not reached.“

Athugasemd okkar: Í hinum skjölunum virðist það vera flugvél 9H-WAF sem flaug með okkur en hér er talað um flugvél 9H-WBB. Í fljótu bragði fundum við ekki frekari upplýsingar hvort að þetta hafi verið flugvélin sem átti að fljúga með okkur og það hafi þurft að fá aðra í staðin sem að var sein, eða hvort að Wizz Air sé að ruglast á flugvélum. Einnig er óljóst hver nákvæm ástæða AOG hér sé. T.d. ef um bilun var að ræða og hvers lags bilun, þá er spurning hvort að það gæti hafa verið á ábyrgð Wizz Air.

Önnur skjöl – virtust ekki í fljótu bragði bæta miklum upplýsingum við þetta.

Engin frekari samskipti eru í málinu.

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. W65565 frá Keflavíkurflugvelli til Milánó, Ítalíu þann 26. maí 2023 og að fluginu seinkaði um 3 klukkustundir og 40 mínútur. Álitaefni 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.

Við meðferð málsins, og annarra mála sem SGS hefur haft til meðferðar vegna sama flugs, var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn WA til að skera úr um hvort aðstæður hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að seinkun á loftfari því, sem átti að framkvæma umrætt flug, hefði samkvæmt gögnunum mátt rekja til LIAC (Late Incoming Aircraft), þ.e. seinnar komu loftfarsins á brottfararstað, en ekki til

takmarkana á flugumferð (e. *air traffic controllers' slot restrictions*) eins og WA heldur fram í svari sínu. Útskýringu á þeirri seinkun væri ekki að finna í framlögðum gögnum.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umrædd seinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartendur 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 26. maí 2023. eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda 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. W45566 þann 26. maí 2023.

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.

Reykjavík, 7. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson