

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 136/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W45566 þann 24. júlí 2023

I. Erindi

Þann 24. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W45566 á vegum Wizz Air (WA) þann 24. júlí 2023 frá Keflavíkurflugvelli til Milano, Ítalíu. Áætlaður komutími var kl. 00:05. Fluginu seinkaði og var flugáætlun breytt þannig að flugvélin lenti í Torino, Ítalíu kl. 4:33 eða 4 klukkustundum og 28 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í kvörtuninni kemur fram:

No meteorological restrictions were effective at Reykjavik airport (KEF) all day long. Nevertheless take off was 4 hours late than expected. Meteorological conditions on the route were optimal. No meteorological restrictions were effective on Milano airport (MXP) at the expected time of arrival and for the 3 following hours (LIMC,2023-07-25 00:50,LIMC 250050Z 02004KT 9999 BKN030 20/19 Q1005 TEMPO TSRA). The air carrier is totally responsible for the delay of the flight of more than 3 hours after the arrival time originally scheduled. Restrictions on Milano airport (MXP) started more than 3 hours after the expected time of arrival and that in the end caused an even longer delay and landing on alternate airport. - This same complaint was submitted to the EU ODR platform.

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 25. ágúst 2023. Í svari WA, sem barst þann 6. september 2023, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W4 5566 on the 24th of July 2023 was diverted due to adverse weather conditions at arrival station, which prevented the safe operation of the flight at that time.

Please kindly note that we take all reasonable measures to operate flights while ensuring passengers' safety and comfort, yet sometimes adverse weather conditions cause unavoidable disruptions.

The above referenced circumstances, as per the European Regulations 261/2004, fall into the category of Extraordinary Circumstances therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier”.

As per the European Regulations 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken”.

Í svarinu óskaði WA eftir frekari fresti til að leggja fram sönnunargögn fyrir staðhæfingum sínum. Þau gögn bárust þann 27. október 2023.

SGS sendi kvartendum svör WA til umsagnar þann 27. október 2023 Í svári kvartenda kom fram:

Dear ICETRA,

based on the evidence provided by the air carrier, I confirm my complaint.

In particular:

- Departure of flight W4 5566 KEF-MXP, expected at 17:45LT (ETA 0:05LT), was delayed by 3:55 hours (see air carrier email "Re: Ops Update 2230 UTC": W4 5566 KEF-MXP ATD 21:40, DELAY 03:55 - LIAC, FLIGHT DECK CREW SPECIAL REQUEST, ATC SLOT - PAX: 198), not due to any weather restriction

- Expected Time of Arrival at the time of departure was more than 3hrs late with respect to the scheduled time

- Weather conditions at the destination airport got worse from 3:20LT to 4:20LT. Since the flight was already more than 3 hrs late, it diverted to TRN due to weather restrictions (see air carrier email "Re: Ops Update 0330 UTC W4 5566": KEF-MXP DIVERTED TO TRN DUE TO WEATHER AT DEATINATION (THUNDERSTORM) - ATD 21:40, DELAY 03:55 - LIAC, FLIGHT DECK CREW SPECIAL REQUEST, ATC SLOT - PAX: 198)

In conclusion:

The air carrier is responsible for the delay of more than 3 hours and I claim my right to compensation, also in the name of the other passengers included in my reservation

(Elisa Reni, Giovanni Reni, Federica Corno, Silvia Cassago). Weather restrictions past 3:05LT at the destination airport just caused further delay due to flight diversion.

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. W45566 frá Keflavíkurflugvelli til Milano, Ítalíu þann 24. júlí 2023 og að flugáætlun var breytt þannig að flugvélin lenti í Torino, Ítalíu kl. 4:33 eða 4 klukkustundum og 28 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines) sló dómstóllinn því föstu að skýra beri ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 þannig að þegar flugvél lendir á öðrum flugvelli en þeim, sem tilgreindur er í bókun flugfarþega, eigi reglur um aflýsingu við nema þegar hinn nýi flugvöllur er staðsettur í sama bæ, borg eða svæði (e. town, city or region). Hvort sem reglur um aflýsingu eða seinkun gilda um tilvik þetta er hins vegar ljóst að niðurstaða um bótaskyldu WA ræðst af því hvort truflun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð gögn WA til að skera meðal annars úr um hvort að forsvaranlegt hefði verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að loftfarið, sem flytja átti kvartendur frá Keflavíkurflugvelli, hefði verið í seinkun upp á 3 klukkustundir og 35 mínútur vegna LIAC (Late Incoming Aircraft), sem hefði stafað frá fyrra flugi sama loftfars frá Milano til Keflavíkurflugvallar. Í gögnum þeim sem WA lagði fram væri ekki að finna neinar upplýsingar um seinkun á fyrra flugi loftfarsins, heldur einungis um veðuraðstæður í Milano á raunverulegum komutíma vélarinnar til Torino.

Af framlögðum veðurgögnum WA má einnig sjá að veðuraðstæður voru með góðu móti á upphaflega áætluðum komutíma vélarinnar til Milano. Af þessu leiðir að þótt fallist yrði á að veðuraðstæður í Milano þann 24. júlí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu að WA að lenda í Torino með tilheyrandi seinkun á komu kvartenda á lokaáfangastað, liggur ekki fyrir útskýring á þeirri seinkun sem var á fyrra flugi loftfars þess sem framkvæmdi flug kvartenda. Bein orsakatengsl voru á milli þeirrar seinkunar og þess að flugvélin lenti í Torino en ekki í Milano og ber WA sönnunarbyrði fyrir því að hvort tveggja megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Þá sönnunarbyrði hefur WA ekki axlað.

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 axlað sönnunarbyrði fyrir því að umræddri truflun 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 truflunar á flugi WA þann 24. júlí 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 24. júlí 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, 25. október 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson