

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 95/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W45566 þann 29. september 2023

I. Erindi

Þann 30. maí 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W45566 á vegum Wizz Air (WA) kl. 18:05 þann 29. september 2023 frá Keflavík til Mílanó og frá Mílanó til Barselóna með öðrum flugrekanda. Fluginu var aflýst með sólarhrings fyrirvara. WA bauð kvartendum nýtt flug 1. október en kvartendur útveguðu sér sjálfir flug með öðrum flugrekanda beint til Barselóna þann 30. september.

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.

Kvartendur gera einnig kröfu um endurgreiðslu á fyrirframgreiddu hóteli í Mílanó og fluginu frá Mílanó til Barselóna sem þeir gátu ekki notað og matarkostnað á Íslandi.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 31. maí. Í svari WA þann 2. júní kemur eftirfarandi fram:

We have received the documentation with a reference 24052522 W45566 29.9.23 regarding passengers Alejandro Calvo Grima and Barbara Pinero Hernandez, flight W4-5566 on the 29th of Septemberr 2023 KEF-MXP, our booking reference FK9FTA.

After thoroughly investigating your case, we confirm that the above-mentioned flight was cancelled as a result of the air traffic controllers' strike in Italy. Please refer to the following evidence, attached to this email.

This, as per the European Regulations 261/2004 falls 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.”

Regarding your claim for extra expenses reimbursement, we believe that it falls into the category of consequential damages.

eDreams invoice 2023-SAL7-000159558 EUR 82,23 includes the missed night at the hotel in Italy, which are consequential damages.

And I regret to inform you that according to General Conditions of Carriage (GCC) Wizz Air cannot be held liable for consequential damages. Please find the relevant article of our GCC below:

"17.1.6. Unless otherwise provided by the Convention or Regulation 2027/97 or any mandatory provisions of any Applicable Law we are not liable for loss of profit, indirect or consequential damage or losses."

Please note that Passengers must be aware of these conditions as our General Conditions of Carriage have to be accepted during the booking procedure. The Customer Services Department, as well as our Passengers, is obligated to follow these provisions. Therefore, despite our best intentions, we are not able to reimburse any of your consequential costs.

As for any other additional expenses, we kindly ask you to forward all related receipts, as an attachment to your reply, so that we can determine a possible compensation.

We can also see that the clients are claiming the refund for their lost connecting flight. In regard to your request for a refund for a missed flight, I regret to inform you that Wizz Air cannot be liable for flight connections lost due to this delay/cancellation. According to General Conditions of Carriage (GCC):

"6.2. Point-to-point flights

6.2.1. Wizz Air is a point-to-point carrier and we do not operate connecting or ‘through tickets’ for our flights or the flights of other carriers in relation to our scheduled commercial flights"

As per the ticker refund for the cancelled flight of Wizz Air, please be kindly informed that it was sent to the debit card of the booking holder (travel agency) of the passengers.

However, we are ready to cover the food/meals expenses of the passengers, attached below. In order to proceed with the payment, the bank transfer details are needed.

We are looking forward to hearing from you soon

SGS sendi kvartanda málið til athugasemda þann 3. júní 2024 í svari kvartenda 4. júlí mótmæla þeir því að það hefði verið verkfall, eins og WA heldur fram.

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 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er eða að breyta flugleið með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að 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.

Loftferðalögum nr. 80/2022 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W45566 frá Keflavík til Mílanó þann 29. september 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 28. september 2023. Álitafni þessa máls er hvort aflýsingin 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 aflýsingu á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins lagði WA fram gögn sem sýndu fram á að verkfall var á flugvellingum í Róm þann 29. september 2023. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari WA er það mat stofnunarinnar að aflýsingin á flugi kvartenda nr. W45566 þann 29. september 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli bjóða farþegum aðstoð skv. 8. gr.

Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekendum að bjóða farþegum þrjár valkostir, sem eru eftirfarandi:

1. Endurgreiðsla á farmiða
2. Nýtt flug til lokaáfangastaðar við fyrsta tækifæri
3. Annað flug síðar eftir ósk farþega

Þar sem Mílanó var ekki lokaáfangastaður kvartenda þá þáðu þeir ekki flugið sem þeim var boðið 1. október og kusu að fljúga með öðrum flugrekanda á beint á lokaáfangastað. WA hefur endurgreitt þeim flugið en hafnar endurgreiðslu á fyrirframgreiddri þjónustu sem kvartendur höfðu bókað. Fyrirframgreidd þjónusta eins og hótél og flug með öðrum flugrekanda fellur ekki undir gildissvið EB reglugerðar 261/2004 og er því vísað frá. WA skal endurgreiða kostnað samkvæmt kvittun ISK 6.995 vegna matarkostnaðar á Íslandi.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W45566 þann 29. september 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð

Wizz Air ber að endurgreiða kvartendum matarkostnað að fjárhæð ISK 6.995

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

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson