

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 137/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W45566 þann 24. júlí 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 2. ágúst 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, f.h. B (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W45566 á vegum Wizz Air (WA) þann 24. júlí 2023 frá Keflavíkurlflugvelli til Milano, Ítalíu. Áætlaður komutími var kl. 00:05. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 4:33 eða 4 klukkustundum og 28 mínútum eftir áætlaðan komutíma

Í kvörtuninni kemur m.a. fram:

Flugsaga vélarinn Wizz Air notaðist við í þessu flugi (9H-WDH) sýnir að vélinni var flogið frá Amman (AMM) kl 11:55 og lenti hún í Milano (MXP) kl. 15:16. Mikil seinkun varð svo á brottför vélarinnar frá Milano Malpensa til Keflavíkur.

Áætlaður brottfarartími var 14:40 en vélin fór ekki í loftið fyrr en 18:27, tæpum 4 klst á eftir áætlun. Á þessu tímabili, milli 15:16 (þegar vélin var komin til Malpensa) og 18:27 (þegar vélin fór frá Malpensa), voru mörg flug sem tóku á loft frá Malpensa.

Sendandi vill sérstaklega benda á flug Icelandair (TF-ISV) frá Malpensa til Keflavíkur sem tók á loft 16:21 og flaug sömu leið og 9H-WDH.

Með ofantalið í huga getur sendandi því ekki séð hvernig óvenjulegar aðstæður hafi aftrað för 9HWDH á þessu tímabili, þar sem fjöldi fluga tóku á loft á umræddu tímabili, þ.m.t. eitt flug á nákvæmelga sömu leið.

Þegar kemur að flugi W45566, frá Keflavík til Malpensa, telur sendandi að seinkun gæti aldrei hafa orðið styttri en 3 klst. Þessu til rökstuðnings er bent á meðflygjandi skjáskot sem sýnir þann tíma þegar vélin er komin innan við 40 km frá endanlegum landingarstað, Torino. Þetta er staðsetning vélarinnar kl. 03:29 á staðartíma (01:29 UTC), 3 klst og 24 mínútum eftir áætlaðan landingartíma.

Gögnin sýna því að, jafnvel þótt aðstæður hefðu verið ákjósanlegar í Malpensa og vélin flogið rակeitt þangað, eða flogði hefði verið beint til Torino, þá hefði seinkunin aldrei geta orðið minni en 3 klst.

Sendandi telur því að a.m.k. 3 klst seinkunarinnar sem flugið varð fyrir megi að rekja til seinkunar á komu vélarinnar til Keflavíkur og því geti Wizz Air ekki borið fyrir sig óeðlilegar aðstæður á Malpensa við lendingu, því þegar þar kom við sögu, þá var vélin nú þegar orðin 3 klst of sein

Kvartandi fer 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 3. ágúst 2023. Í svari WA, sem barst þann 10. ágúst 2023, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W4 5566 KEF-MXP 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.

Regarding supportive evidences, may we kindly ask you to extend a deadline to which they should be presented. There is a need in extra time in order to collect the evidences.

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 frest til að leggja fram sönnunargögn fyrir staðhæfingum sínum. Þau gögn bárust þann 26. september 2023.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 26. september 2023. Engin frekari svör bárust frá kvartanda.

### **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 kvartandi átti bókað far með flugi nr. W45566 frá Keflavíkurlflugvelli til Milano, Ítalíu þann 24. júlí 2023 og að fluginu seinkaði um 4 klukkustundir og 28 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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 kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Milano þann 24. júlí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartanda.

Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom fram að loftfarið, sem flytja átti kvartanda frá Keflavíkurlflugvelli, hefði verið í seinkun upp á 3 klukkustundir og 25 mínútur vegna LIAC (Late Incoming Aircraft), sem hefði stafað frá fyrra flugi sama loftfars frá Milano til Keflavíkurlflugvallar. 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 áætluðum komutíma þess flugs sem hér um ræðir.

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 seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi 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 24. júlí 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

## ***Úrskurðarorð***

Wizz Air ber að greiða kvartanda 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