

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 126/2024 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi Wizz Air nr. W61540 þann 29. september 2023

I. Erindi

Þann 13. október 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) þann 29. september 2023 frá Keflavíkurflugvelli til Varsjár, Póllandi. Fluginu seinkaði þannig að komutími til Varsjár var kl. 9:07 á staðartíma, tveimur klukkustundum og 52 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi fengið tilkynningu frá WA um að fluginu myndi seinka til 2:57. Kvartendur hafi þó ákveðið að fara á Keflavíkurflugvöll með góðum fyrirvara. Að sögn kvartenda hafi öryggishlið flugvallarins þá verið lokað. Kvartendur hafi engar upplýsingar eða aðstoð fengið frá starfsmönnum WA. Loks hafi flugvélin haldið á brott. Kvartendur hafi því þurft að kaupa nýja flugmiða á áfangastað og dvalið á flugvelli á meðan beðið var eftir hinu nýja flugi.

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 fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 16. október 2023. Í svari WA, sem barst þann 25. október 2023, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we can confirm that the delay of flight W6 1540 on 29.09.2023 was 2 hours 54 minutes, based on the arrival at your destination airport. In order to collect the proof, please provide us with extra time.

Please be informed that passengers are entitled to the compensation specified in Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council when there is an arrival delay of minimum 3 hours.

Therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. október 2023. Engin svör bárust frá kvartendum.

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.

Staðlaðar skaðabætur

SGS hefur tekið til skoðunar hvort um bótaskyldu seinkun sé að ræða í skilningi 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.

Fyrir liggur að flugi nr. W61540 seinkaði þannig að komutími til Varsjár var kl. 9:07 að staðartíma, tveimur klukkustundum og 52 mínútum eftir áætlaðan komutíma. Seinkunin nam

Því ekki þremur klukkutímum eins og áskilið er samkvæmt framangreindu. Því verður ekki talið að um bótaskyldu seinkun sé að ræða.

SGS hefur jafnframt tekið til skoðunar hvort um bótaskylda neitun á fari sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og rétt til að fá endurgreitt eða að breyta flugleið samkvæmt 8. gr. reglugerðarinnar. Í j-lið 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 má sjá skýringu á hugtakinu að farþega sé meinað að ganga um borð þótt hann hafi gefið sig fram til þess samkvæmt skilyrðum þeim sem mælt er fyrir um í 2. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar.

Í a-lið 2. mgr. 3. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tilgreind sú skylda að farþegum beri að innrita sig eigi síðar en flugrekandi mælir fyrir um, eða 45 mínútum fyrir auglýstan brottfarartíma ef enginn innritunartími er tilgreindur. Í máli þessu var upphaflegur brottfarartími áætlaðs flugs kl. 00:15. Líta ber til samningsskilmála við kaup flugfara hjá WA en í 11.1.1. gr. skilmálanna er tilgreint sérstaklega að innritun í flug lýkur 30 mínútum fyrir upprunalega áætlaðan brottfarartíma. Í málinu liggur ekki fyrir að kvartendur hafi fengið tilkynningu um breyttan innritunartíma flugsins með tilkynningu um seinkun flugsins. Þar sem kvartendur mættu of seint til innritunar er ekki um bótaskylda neitun á fari að ræða. Þær aðstæður sem um ræðir í máli þessu falla því ekki innan gildissviðs reglugerðar EB nr. 261/2004 og ber því að vísa kröfum kvartenda frá Samgöngustofu.

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna aflýsingar á flugi nr. W61540 þann 29. september 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA er hafnað.

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.

Reykjavík, 5. nóvember 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson