

Úrskurður Samgöngustofu nr. 2/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W68266 þann 19. desember 2022.

I. Erindi

Þann 5. febrúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur) vegna aflýsingar flugs þeirra þann 19. desember 2022. Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W68266 frá Keflavík til Rómar þann 19. desember 2022, áætluð brottför var kl. 21:10 og landing 02:55. Kvartendur voru upplýstir um aflýsinguna þegar þeir komu á flugvöllinn.

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 fyrirframgreiddrar hótलगistingar.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í erindi kvartanda kemur m.a. fram.

Ástæðan fyrir því að ég sæki um bætur er að flugfélagið bauð aðeins upp á að endurbóka í næsta flug eða fá endurgreitt þegar þeir aflýstu fluginu. Næsta flug til Róm var fimm dögum seinna og var uppselt (sjá mynd). Flugið þar á eftir var 8 dögum seinna og ferðalagið okkar þá næstum á enda. Ég reyndi að finna önnur flug sjálf þar sem flugfélagið svaraði engum pósti á þessum tíma en aðeins var í boði sólarhringsferðalag í gegnum Búdapest á þrisvar sinnum hærra gjaldi og ekki öruggt með veður þann dag. Ég sendi póst á flugfélagið en fékk engin viðbrögð. Ég endaði á að biðja um endurgreiðslu þar sem annað var ekki í boði að mér fannst og fór í að afbóka hótél. Mér tókst að afbóka tvö hótél en fyrsta hótelið rukkaði mig um eina nótt fyrir "no show" en sleppti mér með rest. Næsta hótél sleppti mér með tvær nætur en rukkaði fjórar. Síðasta hótelið sem ég átti bókað hjá tókst mér að afpanta án þess að þurfa að greiða. Eins og sést á meðfylgjandi skjölum endaði ég á að greiða 585 evrur hjá Hotel Plasa og 85,5 evrur hjá Hotel Antica Locanda. Ég gerði mitt besta til að finna flug næsta dag og jafnvel þarnæsta en tóks ekki og þar sem Wizz Air benti mér ekki á neina aðra leið en að bóka mig í fullbókað flug eða fá endurgreitt sé ég ekki annað en þeir hafi ekki staðið við reglur um aflýsingu á flugi

SGS sendi kvörtunina til WA umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2023. Í svari WA sem barst 26. apríl kom fram að fluginu hafi verið aflýst vegna veðurs.

Gögn sem sýndu slæmt veður þann 19. desember 2022 fylgdu umsögn WA.

Svar WA var sent kvartendum til umsagnar 26. apríl og barst umsögn sama dag.

Ég kann ekki að lesa úr þessum gögnum sem þið senduð mér.

Ég veit bara að mér var boðið að bóka næsta flug hjá Wizz air sem var fimm dögum seinna, fimm dagar búnir af ferðalaginu mínu og það var að kvöldi svo ég hefði þá komið sex dögum seinna á áfangastað. Þegar ég svo reyndi að bóka það flug var það uppbókað og önnur flug úr landi einnig svo ekkert var í boði. Ég benti þeim á þetta en fékk ekki svar og ég gerði mitt besta til að leysa þetta mál án hjálpar frá þeim en það gekk ekki eftir. Að sjálfsögðu samþykkti ég afbókun og endurgreiðslu á endanum til að verða ekki fyrir meiri fjárútlátum en þegar var orðið.

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.

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.

Lofthæðalögum 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 Evrópuðómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia.

Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.

Af hálfu WA er því haldið fram að slæmar veðuraðstæður hafi valdið aflýsingunni. Af þessum sökum hafnar WA bótaskyldu.

Í málinu liggur fyrir að Reykjanesbrautin var lokuð þann 19. desember 2022. Þá var að nær öllum flugum frá Keflavík aflýst þann 19. desember 2022 en SGS er með gögn úr gagnagrunni Isavia sem staðfesta það.

Í máli þessu ber að skoða hvort aflýsingin telst vera af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir af hálfu WA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við það mat hefur Samgöngustofa farið yfir veðurgögnin sem WA kom á framfæri og er samkvæmt þeim staðfest að flugveður þann 19. desember 2022 var slæmt á þeim tíma sem flug kvartanda var áætlað. Sjá einnig í þessu sambandi skýrslu starfshóps á vegum innviðaráðuneytis um lokun Reykjanesbrautar þar sem vont veður er staðfest¹ en í skýrslunni kemur fram að „*Aðfaranótt mánudagsins 19. desember gerði óvenjulegan veðurofsa á Reykjaneskaga með þeim afleiðingum að Reykjanesbraut var lokað frá álverinu í Straumsvík að Fitjum frá klukkan 04:04 mánudaginn 19. desember til klukkan 20:59 (16,9 klst.) og aftur frá klukkan 22:19 til klukkan 11:51 þriðjudaginn 20. desember (13,5 klst.)*.”

Með hliðsjón af framangreindu verður að mati SGS ekki séð að WA hafi getað komið í veg fyrir aflýsingu á flugi kvartanda sem kom til vegna slæms veðurs og verður því talið að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við og kvartendur eigi ekki rétt á stöðluðum skaðabótum.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Um var að ræða atvik sem hafði mikil áhrif á starfsemi Keflavíkurflugvallar þann 19. desember 2022 og skapaði erfiðar aðstæður fyrir flugrekendur sem bar skylda að þjónusta þá farþega sem urðu fyrir því að flugi þeirra var aflýst, sbr. 5. og 9. gr. reglugerð EB nr. 261/2004. Jafnframt bar flugrekandanum skylda til að endurbóka viðkomandi farþega til lokaákvörðunarstaðar, sbr. 5. og 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004. WA bauð kvartendum þá kosti sem þeim bar að gera og uppfyllti félagið þannig skyldur sínar.

Kvartendur krefjast endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar þjónustu sem þeir gátu ekki notað. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á öðrum kostnaði er kann að falla á farþega eftir að flugrekandi hefur komið

¹ <https://www.stjornarradid.is/library/01--Frettatengt---myndir-og-skrar/IRN/Frettatengd-skjol/Reykjanesbraut%20skyrsla%20starfshops%20januar%202023.pdf>

farþeganum til þess lokaákvörðunarstaðar sem samningur milli flugrekanda og farþega kveður á um. Er kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WA samkvæmt því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Wizz air vegna aflýsingar á flugi nr. W68266 þann 19. desember 2022, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu á fyrirframgreiddum kostnaði 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.

Reykjavík, 29. maí 2024.

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson