

**kvörðun Samgöngustofu nr. 30/2021 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
Wizz air nr. W61168 þann 23. júlí 2021.**

**I. Erindi**

Þann 8. september 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC. (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61168 þann 23. júlí 2021 frá Keflavík til Katowice og var fluginu seinkað til næsta dags. Seinkun á komu kvartenda til Katowice var um 18 klukkustundir.

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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 9. september 2021, beiðnin var ítrekuð 10. október og 3. nóvember ekkert svar barst frá WA. Í svari WA vegna sama flugs í öðru máli sem barst SGS þann 5. desember 2021 kom fram m.a. eftirfarandi:

I would like to kindly advise you that Wizz Air flight W6-1168 KEF-KTW 23 July 2021 was rescheduled for the next day due to the weather conditions at KEF affecting the preceding flight of the rotation. The strong winds led to the diversion of flight w6-1167 KTW-KEF to SVG airport. Consequently this led to the rescheduling of flight W6-1168 KEF-KTW. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Below you can find the METAR reports, as well as some decoded codes, a METAR decoder could be found at: <http://heras-gilsanz.com/manuel/METAR-Decoder.html>. I am also sending you the list of activities of the aircraft, extracts from our system with the flights information and the screenshots from our duty manager for the disruption.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Originally Art.5. par. (3) of the Regulation applies to flight cancellations but the

European Court of Justice in its judgments concerning compensations for long delays of flights extended the application of Art.5. par. (3), stating that the airline shall not pay compensation for long delays, if even if all reasonable measures had been taken. (the most recent relevant judgment of the court was delivered on 23th October 2012 in joined cases C-581/10 and C-629/10).

In conclusion, we believe that no further compensation is due having in mind that flight delay was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of Wizz Air.

Please also note that in accordance with our general, uniform procedures for Ground Handlers, in case of disruptions, the passengers receive printed leaflets with their rights and options available, which are available in more than 30 languages at all stations within our network. In case of operational cancellations, the rebooking option is also available online, as the customers can book an alternative flight after logging in, free of charge, in case they cannot queue at the Ticket Desk or contact the Call Center. The passengers boarded the flight on the booking.

Additionally, I would like to let you know that the passengers of this flight have been provided with a detailed information about their rights in accordance with Art.14 par(1) of Regulation (EC) No 261/2004, and were offered hotel accommodation. Attached you can find the signature forms. I would like to kindly inform you that we are willing to reimburse additional expenses, which the passengers had due to this situation but in a reasonable amount, and of course if we are provided with relevant receipts.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Lofthæðalög nr. 60/1998 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 24. júlí 2021 og að fluginu seinkaði um 18 klukkstundir. Álitæfni þessa máls er hvort að umrædd seinkun sé bótaskyld á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar sömu reglugerðar.

Í svari WA vegna kvörtunar kvartenda vísaði flugrekandinn til þess að ekki væri um bótaábyrgð að ræða vegna seinkunar á flugi nr. W61168 þann 23. júlí 2021. Þar sem seinkunin félli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sökum slæmra veðuraðstæðna í Keflavík í fyrra flugi vélarinnar á leið til Keflavíkur, þ.e. flug nr. W61167 frá Katowice til Keflavíkur. Flug nr. W61167 var því beint til Stavanger og seinkað til næsta dags.

Samkvæmt upplýsingum sem sóttar voru af heimasíðu Flightstats var flug nr. W61167 eina flugið af fjölmörgum flugum sem áttu að koma til landingar á Keflavíkurflugvelli þann 23. júlí 2021 sem seinkað var til næsta dags.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstardeildar SGS beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 23. júlí 2021 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið að hálfu WA að seinka flugi nr. W61168 til næsta dags.

Í svari sérfræðings flugrekstardeildar SGS kom fram eftirfarandi:

Upphafleg áætlun á W61167 var landing í Keflavík 19:20 þann 23. júlí. Veðurspáin sýndi möguleika á þoku með lélegu skyggni og skýjahæð. Raunin varð að það var ekki merkilegt skyggni né skýjahæð en það hefur verið í notkun ILS aðflug inn á 19 sem er CAT II og býður uppá landingu í skýjahæð allt niður í 100 fet og 350m skyggni.

En Wizz air gefur sér það að Keflavík sé Isolated aerodrome, sem er engan vegin rétt. Skilgreiningin á Isolated aerodrome skv. EASA er að það sé ekki tiltækur varaflugvöllur innan 2 klukkustunda flugtíma. Hér á Íslandi höfum við Reykjavík, Egilsstaði og Akureyri sem geta verið varavellir fyrir Keflavík. Á þessum tíma í júlí var brakandi blíða fyrir norðan og austan, engin ástæða til þess að nota ekki Akureyri eða Egilsstaði sem varavelli. Þeir hefðu vel getað flogið til Keflavíkur á áætluðum tíma með Akureyri eða Egilsstaði sem varavelli, og lent í Keflavík án nokkurra vandræða.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS, upplýsingum sem sóttar voru af heimasíðu Flightstats og í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Er það mat SGS að umrædd seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkun á flugi nr. W61168 þann 23. júlí 2021.

### *Ákvörðunarrorð*

Wizz air skal greiða hverjum kvartanda fyrir sig 400 evrur í staðlaðar skaðabætur, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 26. janúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson