

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 93/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W61168 þann 23. maí 2023

I. Erindi

Þann 5. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB. (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61168 á vegum Wizz Air (WA) kl. 19:50 þann 23. maí 2023 Keflavík til Katowice. Áætlaður komutími var kl. 01:55. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 06:15 eða um fjórum klst. og 20 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. júní 2023. Í svari WA, sem barst þann 9. júní, bar félagið við slæmu veðri og bað um lengri frest til að rannsaka málið. SGS sendi ítrekun um svar þann 3. ágúst 2023 og í svari WA þann 11. ágúst sendi félagið veðurgögn ofl. til staðfestingar slæmu veðri.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 11. ágúst 2023. Í svari kvartenda þann 22. ágúst 2023 kom fram:

After reviewing your reply and the documents provided by WizzAir, please accept my following position.

WizzAir is an airline that, despite its many disadvantages, is a very affordable carrier and is the only one that offers direct connections from Poland to Iceland. WizzAir therefore has the status of a "monopoly" for connections between Poland and Iceland, as it is currently the only carrier operating in this direction. Unfortunately, WizzAir once again transfers all responsibility to others, unable to admit any mistakes (e.g. "breakdown" of the booking system in May, which led to the sale of tickets at low prices and then their cancellation; currently ongoing discussions in the Bulgarian government related to with massive cancellations and delays of flights to and from this country). On the day of my reported delay, other airlines such as Icelanair also had delays, but not as severe as Wizzair. It is worth noting that on that day there were also other connections operated by Wizzair to Poland. Wizzair offered vouchers in the amount of EUR 4 per person, which, however, was not enough to be used - I had to pay for coffee with my own money. I also emphasize that the flight was already delayed in Katowice - it was from this city that the plane left with a delay of several hours. It is true that Keflavik airport is located in the sphere of strong winds, which does not change the fact that other carriers (including even Wizzair on other routes) were able to operate flights. It is also worth emphasizing that Wizzair does not exercise due diligence in the initiated procedure by ignoring or responding to ICETRA with a delay.

Considering the above and the fact, I am asking you to recognize my claim as justified, taking into account the entirety of the situation and the entirety of Wizzair.

Þann 23. september 2024 bað SGS sérfræðing flugrekstrardeildar SGS að meta veðurgögnin sem WA sendi.

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 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 23. maí 2023 og að fluginu seinkaði um fjórar klst. og 20 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun á flugi kvartenda 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 Keflavík þann 23. maí 2023 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Sérfræðingur SGS staðfesti að slæmt veður hafi verið seinnipart dags þann 23. maí sem truflað hafi flug. Einnig ber að líta til þess að mikil seinkun var á komu allra síðdegisvéla til Keflavíkur þrátt fyrir að brottför um morguninn hafi verið á tíma.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartenda nr. W61168 þann 23. maí 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangslíður reglugerðarinnar.

Að mati SGS hefur WA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air vegna seinkunar á flugi nr. W61168 þann 23. maí 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, 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, 20. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson