

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 97/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W65566 þann 20. október 2022.**

#### **I. Erindi**

Þann 11. apríl 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W65566 á vegum Wizz air (WA) kl. 21:05 þann 20. október 2022 frá Keflavík til Mílanó. Áætlaður komutími var kl. 03:20. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 18:30 eða seinkun um tæpar 15 klst. eftir áætlaðan komutíma.

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 WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 24. apríl 2023. Í svari WA, sem barst þann 26. apríl, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W6 5566 KEF-MXP on the 20th of October 2022 was rescheduled as a result of the air traffic controllers' strike in Italy.

This, as per the European Regulations 261/2004 falls 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.”

SGS bað WA um frekari gögn með tölvupósti 26. apríl til að staðfesta verkfall. Í svari WA þann 24. maí kom fram að flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartenda kom til Keflavíkur á réttum tíma þann 20. október 2022 en vegna lokunar á flugvellingnum í Milanó þá hefði áhöfnin farið yfir leyfilegan vinnutíma ef beðið hefði verið eftir að flugvöllurinn opnaði.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. maí 2023. Í svari kvartanda sama dag kom fram:

Við vorum nokkrar að ferðast saman í hóp og ein okkar hefur þegar fengið greitt. Ég uni því ekki þessari niðurstöðu þar sem engin munur er á milli ferðalanga í sömu vél. Wizz vísar í verkfall 20. október sem var í raun 21. okt og hefðu því átt að gera aðrar ráðstafanir.

### **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 kvartandi áttu bókað far með flugi nr. W65566 frá Keflavík til Mílanó þann 20. október 2022 og að fluginu seinkaði um tæpar 15 klst. 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.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W65566 þann 20. október 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W65566 þann 20. október 2022 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### ***Úrskurðarorð***

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W65566 þann 20. október 2022 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, 30. ágúst 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson