

Úrskurður Samgöngustofu nr. 33/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W68434 þann 17. júlí 2022.

I. Erindi

Þann 8. september 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W68434 frá Keflavík til Napólí þann 17. júlí 2022 og var fluginu aflýst.

WA hefur samþykkt að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 400 EUR á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi hans.

Ágreiningur er í máli þessu varðandi fjárhæð þeirra stöðluðu skaðabóta sem WA bar skylda til að greiða kvartanda vegna aflýsingar á flugi hans.

Kvartandi kom sér sjálfur til lokaákvörðunarstaðar með öðrum leiðum. Kvartandi gerir kröfu um endurgreiðslu á þeim kostnaði sem hann lagði út fyrir til að komast til lokaákvörðunarstaðar 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

Í kvörtun kvartanda sem barst SGS þann 8. september 2022 kom m.a. eftirfarandi fram:

I need to book flight last minute to reach the destination. I also needed to pay for stay for night in Reykjavik and for the hotel reservation in Naples that I didn't used because of the cancelled flights. I contacted Wizz Air few times but no reply. I would like to exercise my rights and receive compensation for all costs incurred.

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 9. september 2022. Beiðnin var ítrekuð þann 11. september 2022. Í svari WA sem barst þann 20. nóvember samþykkti flugrekandinn að greiða kvartanda skaðabætur að fjárhæð 400 EUR vegna aflýsingar á flugi hans og útlagðan kostnað samkvæmt framlögðum kvittunum. Kvartandi var upplýstur um að WA hafði samþykkt bótakröfu kvartanda þann 21. nóvember 2022. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

Thank you for your message. The whole process from Wizzair side is chaotic and not professional at all. I'm still waiting for the money.

o*****1@customerservices.wizzair.com I was in contact with one of your agent [...] (horrible contact, chaotic replies, reading email without understanding) - I received e-mail from this agent that I will receive 600 EUR and then few e-mail later amount changed to 400 EUR. I still didn't receive any money and I spent way too much time to deal with your agent. I'm still waiting for reimbursement for the amount of 600 EUR.

Þann 25. nóvember 2022 sendi SGS tölvupóst til kvartanda sem var svohljóðandi:

Compensation is based on the length of the flight, however for flights within the EU compensation never exceeds 400 EUR.

Í svari kvartanda sem barst þann 13. febrúar kom eftirfarandi fram:

I received partial compensation - 1880,50 PLN. Compensation is based on the length of the flight, however for flights within the EU compensation never exceeds 400 eur - Representative of Wizzair confirmed different amount, but nobody is taking this into consideration. I've lost more than 400 EUR.

Þann 17. febrúar 2022 sendi SGS erindi til kvartanda þar sem óskað var eftir frekari upplýsingum um kröfu hans vegna útlagðs kostnaðar. Í erindinu var einnig áréttað að WA bæri skylda til að greiða kvartanda 400 EUR vegna aflýsingu á flugi hans.

Í svari kvartanda við erindi SGS sem barst þann 3. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

1. Hotel reservation in Naples for 17.07.2022 (1 night) + Bank Payment Confirmation – 65 EUR
2. Hotel bill for my stay in Reykjavik on 17.07.2022 – I had new flight day after + Bank Payment Confirmation – 15 000 ISK (around 100.08 EUR)
3. Ticket from airport in Rome to train station (Instead of going to Naples as original I need to take flight to Rome and than switch for the train to Naples, there was no other way that time to reach my original destination) + Bank Payment Confirmation – 14 EUR
4. Train ticket from train station in Rome to Salerno (passing Naples) + Bank Payment Confirmation – 30.50 EUR

Additionally > my original ticket with WizzAir cost 29.99 EUR – my new ticket cost 845 EUR!

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 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. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

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

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

Fyrir liggur að WA hefur þegar greitt kvartanda staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 400 EUR á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Vegna aflýsingar á flugi nr. W68434 þann 17. júlí frá Keflavík til Napólí. Kvartandi gerir kröfu um staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 600 EUR. Í 1. ml. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er kveðið á um að þegar vísað er til ákvæðisins skulu farþegar fá greiddar staðlaðar skaðabætur að fjárhæð 400 EUR fyrir öll flug innan Evrópska efnahagsvæðisins (EES) sem eru lengri en 1.500 km. Flug kvartanda í máli þessu var framkvæmt innan EES og var lengra en 1.500 km. WA bar því að greiða kvartanda 400 EUR vegna aflýsingar á flugi hans, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartanda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi gerir einnig kröfu um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði, sem hann lagði út fyrir til að komast til lokaákvörðunarstaðar þann 18. júlí 2022. Við meðferð málsins samþykkti WA að greiða útlagðan kostnað kvartanda samkvæmt framlögðum kvittunum.

Kvartandi greiddi EUR 845 fyrir flugfargjald á vegum annars flugrekanda til Rómar. Kvartandi ferðaðist síðan með lest frá Róm til Napólí.

Samkvæmt gögnum málsins bauð WA kvartanda ekki nýtt flug til lokaákvörðunarstaðar eins og flugrekandanum bar skylda til eftir að flugi hans var aflýst. Samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004 átti kvartandi rétt á að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið var, eftir að ljóst var að flugi hans þann 17. júlí 2022 var aflýst.

WA hefur við meðferð málsins endurgreitt kvartanda flugfargjaldið sem hann greiddi til WA fyrir hið aflýsta flug frá Keflavík til Napólí þann 17. júlí 2022.

WA ber einnig skylda til að endurgreiða kvartanda þann mismun sem fyrir hendi er í málinu vegna þess fargjalds sem kvartandi greiddi til WA og því fargjaldi sem hann greiddi til annars flugrekanda til að komast til Rómar, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr. og b-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004. WA ber einnig skylda til að endurgreiða útlagðan lestarkostnað kvartanda frá Róm til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt framlögðum kvittunum, sbr. 3. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi gerði einnig kröfu um endurgreiðslu vegna útlagðs gistikostnaðar hér á landi sem kvartandi greiddi fyrir á meðan hann beið eftir nýju flugi frá Keflavík sem var með brottför þann 18. júlí 2022, þ.e. næsta dag eftir upphaflega áætlaða brottför kvartanda. Kvartandi átti rétt á hótलगistingu samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. WA ber því skylda til að endurgreiða kvartanda þennan hótलगkostnað.

Að lokum gerir kvartandi kröfu um endurgreiðslu útglaðs gistikostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistingar í Napólí sem hann gat ekki nýtt sér sökum aflýsingar á flugi hans til Napólí þann 17. júlí 2022. Í reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 er ekki að finna ákvæði sem skyldar flugrekendur til að bera ábyrgð á slíku tjóni. Að mati SGS ber því að hafna kröfu kvartanda.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um greiðslu staðlaðra skaðabóta úr hendi Vueling að fjárhæð 600 EUR vegna aflýsingar á flugi nr. W68434 þann 17. júlí 2022 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Wizz Air skal endurgreiða kvartanda gistikostnað skv. framlögðum kvittunum, sbr. b- lið 1. mgr. 9. gr. sbr, einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu vegna útlagðs kostnaðar fyrir fyrirframgreidda gistingu í Napólí á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012, 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.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 14. mars 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson