

Úrskurður Samgöngustofu nr. 43/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W65054 þann 25. september 2022.

I. Erindi

Þann 27. september 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W65054 frá Keflavík til Kraká kl. 00:15 þann 25. september 2022. Kvartanda var tilkynnt um aflýsingu á flugi hans eftir að hann var kominn á flugvöllinn.

WA endurgreiddi kvartanda fargjaldið fyrir flug nr. W65054 frá Keflavík til Kraká þann 24. júlí 2022.

Samkvæmt gögnum málsins var kvartanda ekki boðið nýtt flug eftir að honum var tilkynnt um aflýsingu á flugi stuttu fyrir áætlaða brottför. Kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt flug frá Keflavík þann 27. september 2022. WA hefur ekki endurgreitt kvartanda að fullu nýja fargjaldið sem hann greiddi fyrir flug frá Keflavík þann 27. september 2022.

Að sögn kvartanda hefur WA þegar endurgreitt 70 EUR vegna kröfu hans um endurgreiðslu á útlögðum fæðiskostnaði.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 til SGS kom eftirfarandi fram:

I would like to request compensation and the refund of the difference I needed to pay for the Priority booking. The air carrier denied to give me any compensation, I lost three days of work, meaning I have lost my income for these days. They informed me, that due to the weather conditions, they don't have the right to pay me any compensation.

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 28. september 2022. Erindið var ítrekað þann 25. nóvember 2022. Ekkert svar barst frá WA við meðferð málsins.

Þann 10. mars 2023 sendi SGS erindi til kvartanda þar sem óskað var eftir kvittunum vegna kröfu hans um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði. Kvartandi svaraði erindinu næsta dag. Þann 15. mars 2023 sendi SGS annað erindi til kvartanda þar sem kvartandi var spurður um hvort að

WA útvegaði honum nýtt flug eða hvort kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt flug frá Keflavík til Póllands. Í svari kvartanda sem barst samdægurs kom eftirfarandi fram:

So Wizzair refunded me 347 pln the same night (it was the cost of the cancelled flight) and it was the only option, they didn't give me any alternative flight option. With this money I bought a flight to Wroclaw, but it cost more than that, so I added 26,99 euros from my own money, which was never given back to me.

Wizzair had two cases regarding this issue, as I requested refund of all the costs. But all they refunded me is 70 euros, while I spent way more (u could have seen that in attachments) I asked them to review the cases, as 70 euros don't even cover one day, but still no answer. Plus in their complaint policy they don't have Icelandic currency, so it was very difficult to submit complaint and describe all the receipts not having proper currency.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

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.

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.

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.

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.

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 vöð; 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.

Loftherðalögum 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W65054 frá Keflavík til Kraká þann 25. september 2022. Flug kvartanda var aflýst. WA bauð kvartanda ekki nýtt flug, þjónustu og aðstoð eins og flugrekandanum bar skylda til á grundvelli 5., 8. og 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Álitaefnið í þessu máli, hvað bótaskyldu WA varðar er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Hins vegar hvort WA hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Einnig verður fjallað um kröfu kvartanda um endurgreiðslu á útlögðum kostnaði kvartanda.

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

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir haf verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004. Eðli málsins samkvæmt hefur WA ekki fært sönnur fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna með hliðsjón af skorti á svörum flugrekandans við meðferð málsins.

Samkvæmt 2. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 segir að berist SGS kvörtun skal stofnunin m.a. leita álits viðkomandi þjónustuveitanda, ganga úr skugga um að þær upplýsingar sem þar

eru veittar eigi við rök að styðjast og jafnframt skal leita leiða til að jafna ágreining aðila á skjótan og markvissan hátt. Að öðru leyti gilda málsmeðferðarreglur stjórnslulaga.

Í 10. gr. stjórnslulaga nr. 37/1993 er kveðið á um skyldu stjórnvalds til að sjá til þess að mál sé nægjanlega upplýst áður en ákvörðun er tekin í því. Í því ljósi rannsakaði SGS flugumferð á Keflavíkflugvelli þann 25. september 2022. Af þeim gögnum má sjá að öðrum flugum sem voru með sambærilegan áætlaðan brottfaratíma og flug kvartanda var einnig aflýst. Þeim Flugum var aflýst vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 24. júlí 2022 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Varðandi síðarnefnda álitafnið, þ.e. hvort að flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum, þá þykir ekki nóg að óviðráðanlegar aðstæður verði taldar vera fyrir hendi, heldur þarf flugrekandi að sýna fram á að hann hafi gripið til allra viðeigandi aðgerða til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Samkvæmt 12. inngangstöluliðar reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri að draga úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfaratíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert ráðstafanir. Flugrekendum ber að greiða farþegum skaðabætur ef þeir gera eigi svo, nema ef flugi er aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Af gögnum málsins má ráða að WA bauð kvartanda ekki nýtt flug til lokákavörðunarstaðar eins og flugrekandanum bar skylda til, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig b- og c-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi útvegaði sér sjálfur nýtt flug frá Keflavík til Póllands kl 21:00 þann 27. september. Í því samhengi þykir rétt að benda á að kvartandi átti upphaflega bókað far til Póllands þann 25. september kl 00:15. Brottför kvartanda frá Íslandi seinkaði því u.þ.b. þrjá daga vegna aflýsingu á flugi kvartanda og athafnaleysi WA í kjölfarið á þeirri aflýsingu.

Í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er það niðurstaða SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem kvartandi varð fyrir vegna aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 25. september 2022, skal WA bera hallann af athafnaleysi sínu í þeim efnum. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi hans.

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

Í kvörtun kvartanda kom fram að WA bauð kvartanda ekki þá þjónustu sem hann átti rétt á samkvæmt a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar

á flugi kvartanda. Sú þjónusta sem WA bar skylda til að bjóða kvartanda í máli þessu að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting. Við meðferð málsins hefur kvartandi lagt fram kvittanir vegna fæðiskostnaðar að fjárhæð 9.742 ISK.

Kvartandi átti rétt á fæði í samræmi við lengd tafarinnar til lokaákvörðunarstaðar samkvæmt b-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Kvartandi hefur lagt fram kvittanir sem sýnir fram á fæðiskostnað að fjárhæð 10.972 ISK. WA bar skyldu til að bjóða kvartanda fæði vegna aflýsingar á flugi nr. W65040 þann 25. september og á kvartandi því rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs fæðiskostnaðar að fjárhæð 9.742 ISK.

Samkvæmt gögnum málsins endurgreiddi WA kvartanda 70 evrur vegna útlagðs kostnaðar. Að mati SGS hefur því WA þegar endurgreitt kvartanda vegna fæðiskostnaðar og á kvartandi ekki rétt á frekari endurgreiðslu úr hendi WA vegna fæðiskostnaðar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartandi gerði einnig kröfu um að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem hann greiddi til WA og því fargjaldi sem hann greiddi fyrir til að komast á lokaákvörðunarstað. Í gögnum málsins kemur fram að kvartanda var endurgreitt flugið sem hann átti bókað far með á vegum WA. Þegar flugi er aflýst ber flugrekanda að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð í samræmi við 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Aðstoðin sem tilgreind er í 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþegum endurgreiðslu á flugfargjaldinu, endurbóka þá með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþeganna, með fyrirvara um sætaframboð.

Endurgreiðsla á flugfargjaldi vegna flugs nr. W65054 þann 25. september 2022 fór fram á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þegar farþegar óska eftir endurgreiðslu á grundvelli 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er ekki að finna bótarétt í reglugerðinni til farþega vegna mismunar á upprunalegu fargjaldi fyrir flugi farþegans og nýju fargjaldi fyrir flug með öðrum flugrekanda.

Á móti kemur til skoðunar kafli 4.2. í útgefnum leiðbeiningum um túlkun á reglugerð EB nr. 261/2004 frá 10. júní 2016 þar sem kveðið er á um eftirfarandi:

The air carrier has to bear the costs for re-routing or a return flight, and must reimburse the costs for the flight borne by the passenger where the air carrier does not comply with its obligation to offer rerouting or return under comparable transport conditions at the earliest opportunity. Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing and, in the case of connecting flights, reimbursement and a return flight to the airport of departure and re-routing, but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions.

Með hliðsjón af gögnum málsins telur SGS að WA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartanda um að bjóða honum þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í reglugerð EB nr. 261/2004. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartandi eigi rétt á fá endurgreiddan

mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WA og því fargjaldi sem hann greiddi til að komast á lokaákvörðunarstað.

Úrskurðarorð

Wizz Air ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 25. september 2022.

Wizz ber að endurgreiða kvartanda mismun á flugfargjaldinu sem hann greiddi fyrir til að komast á lokaákvörðunarstað, sbr. 1. mgr. 8. gr. og a-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig reglugerð nr. 1048/2012.

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, 10. maí 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson