

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 89/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W68266 þann 16. júlí og nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

I. Erindi

Þann 22. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W68266 þann 16. júlí 2021 frá Keflavík til Rómar og aftur til baka þann 4. ágúst 2021. Fluginu var aflýst.

WA endurbókaði kvartendur í nýtt flug nr. W65566 næsta dag til Mílanó, þ.e. þann 17. júlí 2021. Fluginu var einnig aflýst.

WA hefur samþykkt að greiða kvartendum staðlað skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna aflýsingar flugsins þann 17. júlí. WA hefur hafnað að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugsins þann 16. júlí 2021 á þeim grundvelli að WA í ekki skylda til að greiða tvisvar staðlaðar skaðabætur þar sem um eitt og sama bókunarnúmerið er um að ræða fyrir bæði flugin.

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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 22. júní 2022. Í svari WA sem barst SGS þann 7. júlí 2022 kemur eftirfarandi fram:

With regard to your request concerning flight W6-8266 KEF-FCO 16 July 2021, please be politely informed that we shall process compensation in the amount of 400 EUR per passenger in accordance with the Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights upon receipt of the following bank details of the passengers.

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 have been rebooked on flight W6-5566 KEF-MXP 17 July

2021. According to the court decision number 217, 40 C 81/17 in Dusseldorf of June 8th 2017 which confirmed with earlier decisions of the Frankfurt Regional Court number 24 S 208/15 from 16th June 2016 and the Dusseldorf Local Court, decision number 24 C 8824/10 from February 1st 2012, no additional compensation in accordance with the Regulation (EC) No 261/2004 is due. On 26 July 2021 the refund for the booking GHGB8K has been processed to the original payment methods - Wizz account and Visa card. You can find additional evidence attached.

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 food vouchers. Attached you can find the signature forms. The password for the archive will be sent to you as a separate e-mail. I would like to also inform you that we are willing to reimburse additional expenses, which the passengers had due to this situation, for which we require supplementary receipts/invoices.

SGS sendi kvartendum umsögn WA þann 8. júlí 2022. Engin efnisleg svör bárust frá kvartendum.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi 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 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 vól; 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.

Þágildandi loftferðalögum 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 g. Alitalia*.

WA hefur við meðferð málsins samþykkt að greiða staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingu á flugi nr. W65566 frá Keflavík til Milanó þann 17. júlí 2021 enn hafnað að greiða slíkar bætur vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2021.

Af hálfu WA er því haldið fram að flugrekandinn beri ekki skyldu til að greiða kvartendum tvívegis staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 í ljósi þess að um eitt og sama bókunarnúmerið er um að ræða fyrir bæði flugin þann 16. og 17. júlí sem um ræðir í máli þessu.

Í máli Evrópudómstólsins *C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*, frá 12. mars 2020 staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi ákvæði 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum þegar farþegi hefur móttekið staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu á flugi og hann hefur samþykkt boð flugrekanda um nýtt flug og það flug seinkar eða er aflýst. Þá á farþegi einnig rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þess flugs sem honum var boðið í stað þess flugs sem var aflýst, sbr. eftirfarandi:

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, and in particular Article 7(1) thereof, must be interpreted as meaning that an air passenger who has received compensation for the cancellation of a flight and has accepted the re-routing flight offered to him is entitled to compensation for the delay of the re-routing flight, where that delay is such as to give rise to entitlement to compensation and the air carrier of the re-routing flight is the same as that of the cancelled flight.¹

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, í máli *C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj* þá er það óumdeilt að mati SGS að farþegi geti átt rétt á að fá greiddar tvisvar skaðabætur á grundvelli reglugerða EB nr. 261/2004.

¹ mgr. (1)44.

Tilvísun WA til fordæmis frá dómstólum í Þýskalandi til réttlætningar á höfnun flugrekandans á að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, kemur ekki til frekari álita m.t.t. þess að Evrópudómstóllinn hefur þegar látið í ljós afstöðu sína á því ágreiningsefni.

WA hefur ekki borið fyrir sig við meðferð málsins eða á öðrum stigum þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið valdar að aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2018 frá Keflavík til Rómar. WA hafnaði bótaábyrgð einungis á þeim grundvelli að félaginu væri ekki skylt að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli einnar og sömu bókunnar.

Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í ljósi framangreinds sönnunarskorts og fordæmi Evrópudómstólsins, vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí og nr. W65566 þann 17. júlí 2021.

Ákvörðunarorð

Wizz Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2021 að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Wizz Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingu flugs nr. W65566 þann 17. júlí 2021 að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 18. nóvember 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson