

Úrskurður Samgöngustofu nr. 1/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W68266 þann 17. júní 2022.

I. Erindi

Þann 30. janúar 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far fyrir sig og fjölskyldu, samtals fimm manns, með flugi Wizz Air (WA) nr. W68266 frá Keflavík til Rómar þann 17. júní 2022. Áætlaður brottfarartími flugsins var kl. 19.20 og áætlaður komutími til Rómar kl. 01:55 þann 18. júní 2023. Í erindinu kemur fram að við komu kvartanda á flugvöllinn hafi hann fengið þær upplýsingar að fluginu hafði verið breytt og farið sólarhring fyrir en áætlað hafði verið. Upplýsingar um breytingarnar hafi ekki borist til kvartanda en við nánari skoðun kom í ljós að tilkynning fór í ruslpóst í tölvupósthólfi kvartanda.

Þá hafi flugi kvartanda frá Róm til Keflavíkur seinkað um einn dag. Samkvæmt kvartanda hafði sú seinkun í för með sér kostnað sem kvartandi telur sig ekki hafa fengið bættan en sá kostnaður hafi falist í kaupum á hótélherbergi í Róm og leigubílakostnaði. Greiðsla sem nemur 217.689 kr. hefur borist kvartanda frá WA en kvartandi veit ekki fyrir hvað sú endurgreiðsla var. Kvartandi telur sig eiga rétt á frekari endurgreiðslu fyrir uppihald og gistingu vegna auka dags í Róm. Kvartandi telur heildartjón sitt nema 463.164 kr. og samanstendur sú fjárhæð af kaupum kvartanda á nýjum flugmiðum til Napolí, rútuferðum og gistingu og uppihaldi vegna seinkunar á heimferð.

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. 466/2024 um réttindi flugfarþega. Krafan er komin til vegna flugs og lestarferðar sem kvartandi þurfti að bóka vegna aflýsingar á flugi hans frá Keflavík til Rómar þann 17. júní.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi hans 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.

Að því er varðar flug kvartanda frá Róm til Keflavíkur er SGS ekki réttur úrskurðaraðili, heldur flugmálastjórn Ítalíu, Enac. Reglugerð EB nr. 261/2004 ber að beita í því landi sem farþegi ferðast frá og reglugerðin gildir um sbr. a-lið 1. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Sá aðili sem er bær til að úrskurða vegna kvörtunarinnar að því er varðar flug frá Róm til Keflavíkur er því Enac: <https://www.enac.gov.it/en>.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kvartanda sem barst SGS þann 30. janúar 2023 kom m.a. eftirfarandi fram:

Erum 5 manna fjölskylda. Mættum á flugvöllinn 17. júní 2022 í flug til Rómar. Fáum þær upplýsingar á flugvellinum eftir langa mæðu að fluginu okkar hafði verið breytt og það hafði farið sólarhring fyrr. Upplýsingar um þessar breytingar bárust okkur aldrei. En þegar ég skoðaði ruslpóstinn minn sá ég að slíkar tilkynningar höfðu komið 1 - 2 mánuðum áður ásamt mörgum auglýsingapóstum frá Wizz air þannig að þeir fóru allir í ruslpóstinn og útilokað að átta sig á að um mikilvæga tölvupósta var að ræða. Wizz air kannaði aldrei hvort tilkynningin um breytt flug hefði borist okkur og við staðfestum aldrei breytinguna. Því til viðbótar var fluginu heim, frá Róm til Keflavíkur líka breytt. Því var seinkað um einn dag sem þýddi kostnað og tjón fyrir okkur sem við höfum ekki fengið bætt.

Heildartjón okkar nemur 463.164. Krafan er komin til vegna flugs sem við þurftum að taka í staðinn fyrir flugið sem fór daginn áður (þegar við vorum á útleið) og kostnaðar við rútu frá Napolí til Salerno. Þá höfum við ekki fengið bætt fyrir uppihald og gistingu þar sem fluginu heim var seinkað um sólarhring.

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 31. janúar 2023. Í svari WA sem barst þann 22. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Regarding your claim with reference 23012151, after thoroughly investigating your case we confirm that the flight W68266 and 17.06.2022 was commercially cancelled and changed more than two weeks before the original flight date, and the passengers were informed about it. The first notification email was sent on the 04.02.2022 to the email address given in contact details of the booking.

We assure you that we make every effort to operate flights according to the original schedule, but sometimes, like all other airlines, we are compelled to readjust our previously set schedule.

We would like to assure you that we are working in accordance with all the regulations in force, in these types of situations. According to Article 5 of the European Regulations 261/2004:

"1. In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall:

c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:

(i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure."

With respect to your claim, please be informed that there was a cancellation, and we have sent a notification about that to the email address provided at registration more than 14 days prior to departure. Therefore, we believe that no compensation is due in this particular case.

Með umsögn WA fylgdu gögn úr bókunarkerfi sem staðfestu að tölvupóstar höfðu verið sendir kvartanda um breytingar á flugi hans.

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 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.

Loffferðalögum 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.

Til skoðunar kemur hvort WA hafi við aflýsingu á flugi nr. W68266 þann 17. júní 2022 veitt nægilega aðstoð í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Þá kemur til skoðunar hvort kvartandi eigi rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr. hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu skv. i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr.

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

Af hálfu WA er því haldið fram að flugrekandinn hafi komið á framfæri viðhlítandi tilkynningu um aflýsingu á tölvupóstfang kvartanda. Í málinu er óumdeilt að kvartandi fékk sendar upplýsingar á tölvupóstfang sitt þar sem upplýst var um breytingu á flugi nr. W68266. Kvartanda voru sendar tilkynningar um breytinguna í tölvupósti þann 4. og 9. febrúar, 18. mars og 2. apríl 2022 en tölvupóstarnir lentu í ruslpóstmöppu kvartanda.

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Í túlkunarreglum¹ um reglugerð EB nr. 261/2004 kemur fram að hafi flugrekandi sýnt fram á að hann hafi haft samband við farþega, sem hefur látið flugrekandanum í té tengiliðaupplýsingar sínar en farþeginn hefur engu að síður gert ráðstafanir til þess að breyta flugleiðum sjálfur, þá getur flugrekandi gert ráð fyrir að hann sé ekki ábyrgur fyrir aukakostnaði sem farþegi hefur orðið fyrir vegna þess.

Með hliðsjón af því sem að framan hefur verið rakið telur SGS að WA hafi rækt skyldu sína skv. 5. gr. reglugerðar 261/2004 og aflýst umræddu flugi á viðhlítandi hátt.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartanda um greiðslu vegna kostnaðar sem kvartandi lagði út fyrir vegna aflýsingar á flugi nr. W68266 þann 17. júlí 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, 14. maí 2024.

Berglind Gísladóttir

Ómar Sveinsson

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=EN>