

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 284/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W61168 þann 28. apríl 2017.**

### **I. Erindi**

Þann 22. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað flug með flugi Wizz Air (WA) W61168 frá Keflavík til Katowice þann 28. apríl 2017 en fluginu var aflýst sökum þess að flugvélin sem átti að flytja kvartanda frá Keflavík gat ekki lent á Keflavíkurlugvelli. Ástæða þess að umrædd flugvél gat ekki lent á Keflavíkurlugvelli var vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda rann út af flugbraut á Keflavíkurlugvelli við landingu fyrr sama dag með þeim afleiðingum að flugvellingurinn var lokað tímabundið vegna atviksins.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 8. febrúar 2018. Í svari WA sem barst þann 22. febrúar 2018 kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug W61168 gat ekki lent á Keflavíkurlugvelli vegna þess að flugvél frá öðrum flugrekanda lenti í erfiðleikum við landingu og rann út af þeirri flugbraut sem hún var að lenda á. Flugvélin sem átti að framkvæma flug kvartanda gat ekki lent á Keflavíkurlugvelli og af þeim sökum var flugi kvartanda aflýst.

Umsögn WA var send kvartanda til athugasemda þann 24. febrúar 2018. Samgöngustofu barst ekki athugasemdir frá kvartanda vegna umsagnar WA.

### **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 lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnslulaga nr. 37/1993 og sker úr

ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. 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, sbr. 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 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

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 v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartanda nr. W61168 þann 28. apríl 2017. Að mati Samgöngustofu hefur WA sýnt nægjanlega fram á að umræddar aðstæður á Keflavíkflugvelli sem sköpuðustu vegna óhapps við landingu hjá öðrum flugrekanda sama dag með þeim afleiðingum að flugvöllinum var lokað um tíma, hafi verið óviðráðanlegar fyrir WA, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur,

## **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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

Reykjavík, 9. nóvember 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur