

Úrskurður Samgöngustofu nr. 72/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 20. júlí 2022.

I. Erindi

Þann 21. desember 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W61540 þann 20. júlí 2022 frá Keflavík til Varsjár og var fluginu aflýst. Samkvæmt gögnum málsins tilkynnti WA kvartendum um aflýsingu á fluginu þann 5. júlí 2022.

Kvartendur gera kröfu um bætur á þeim forsendum að flugi þeirra frá Keflavík til Varsjár var aflýst með minna en tveggja vikna fyrirvara.

Kvartendur áttu einnig bókað annað flug undir sömu bókun, þ.e. flug nr. W61539 frá Varsjá til Keflavíkur þann 13. júlí 2022. Það flug var framkvæmt í samræmi við áætlun.

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

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 21. desember 2022. Erindið var ítrekað þann 13. febrúar 2022. Í svari VY sem barst þann 24. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

Thank you for contacting Wizz Air Customer Service Department. Regarding your claim with reference 22121279, after thoroughly investigating your case we confirm that the time of the flight W6 1540 on 20th of July 2022 was changed more than two weeks before the original flight time, and the passengers were informed about it. The first notification email was sent on the 5th of July 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.

With regard to passengers claim, we would like to inform you that in accordance to our [General Conditions of Carriage](#):

6.3.1. We may need to change the scheduled flight time, date or route (including the Place of Departure or Place of Destination) subsequent to issuance of Your Itinerary. We will contact You to inform You of any such change via email, App or by telephone,

at the email address or telephone number provided at the time of Your Booking. In case of a change of flight time, date or route, if You accept the changes in any form, the Contract of Carriage between You and Us will be deemed amended accordingly.

We would like to assure you that we are working in accordance with all the regulations in force, in these types of situation.

Also, please be kindly advised that we have the right to change the schedule of a flight. This information is found in our General Conditions of Carriage:

“4. Schedule the times of departure and arrival shown in our schedule and elsewhere are not guaranteed and they do not form part of your contract of carriage with us. We reserve the right to change them. Such change is always subjected to Article 15.”

With respect to your claim, please be informed that there was a schedule change, 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.

We confirm that a refund of the cancelled flight was processed to the Customer Bank Account, from which a reservation had been purchased, in the total amount of 3204 PLN for 2 passenger in the booking. The related evidences could be found below.

SGS sendi kvartendum umsögn WA þann 24. mars 2022. Í svari kvartenda sem barst þann 25. mars 2022 kom eftirfarandi fram:

I informed when filing the complaint – we bought the tickets:

1. from Warszawa-Okecie (WAW) to Reykjavík (KEF) on 13.07.2022
2. from Reykjavík (KEF) to Warszawa-Okecie (WAW) on 20.07.2022

in one reservation. Wizzair cancelled the flight from Reykjavík (KEF) to Warszawa-Okecie (WAW) and informed us on 5.07.2022 which was 8 days prior to the start of the booked journey. No alternative return flight was made available to replace the cancelled flight which departure time would not be earlier than the scheduled departure time by more than four hours and arrival time not would be more than four hours later than the scheduled arrival time. Due to this circumstance it was not possible for us to start a journey.

Therefore I would like to ask ICETRA to rule whether in our case a compensation due to a returning flight being cancelled 8 days prior to the start of the booked journey applies in accordance with Article 7 of Regulation (EC) no 261/2004.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa 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 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 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.

Álitaefnið í máli þessu er hvort að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 vegna aflýsingu á flugi nr. W61540 þann 20. júlí 2022.

Kvartendur gera kröfu um staðlaðar skaðabætur á þeim grundvelli að fluginu var ekki aflýst með tveggja vikna fyrirvara í ljósi þess að fyrri flug þeirra frá Varsjá til Keflavíkur þann 13. júlí 2022 var hluti af sömu bókun.

WA hefur hafnað bótakröfu kvartenda þar sem flugrekandinn heldur því fram að hafa sannanlega sent kvartenda tilkynningu um aflýsingu á umræddu flugi þann 5. júlí 2022.

Sönnunarbyrðin um hvort og hvenær farþegum hafi verið tilkynnt um að flugi sé aflýst hvílir á flugrekandanum, sbr. 4. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004.

Varðandi kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur ber því að líta til c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem fram kemur að réttur til skaðabóta falli niður ef að i) farþegum er tilkynnt um aflýsingu a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför.

Að mati SGS verður að horfa til þess að flugi kvartenda nr. W61540 þann 20. júlí 2022 frá Keflavík til Varsjár var aflýst með meira enn tveggja vikna fyrirvara þar sem kvartendum var tilkynnt um aflýsingu flugsins þann 5. júlí 2022. Er því kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna aflýsingu á flugi nr. W61540 þann 20. júlí, hafnað.

Úrskurðarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz Air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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. laganna.

Reykjavík, 30. mars 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson