

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 173/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 23. júní 2023

I. Erindi

Þann 27. júní 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) þann 23. júní 2023 frá Keflavíkflugvelli til Varsjár, Póllandi. Áætlaður brottfarartími var kl. 00:15 og áætlaður komutími var kl. 06:00. Fluginu seinkaði til 13:45 sama dag og svo aftur þannig að raunverulegur brottfarartími var kl. 19:17. Raunverulegur komutími var kl. 02:00 þann 24. júní eða um 18 klukkustundum eftir áætlaðan komutíma.

Í kvörtuninni kemur fram:

Enginn matur var í boði í flugvélinni nema eitt flaski af vatni. Þau sögðu að það hafi klárast í fyrra flugi til Íslands sem var líka seinkuð... Ég lenti líka í því að þurfa að bóka nýjann lestamiða og þurfti að gista á hóteli í Varsjá sem var alls ekki planið. Þannig ég vill að hótelið verði endurgreitt og lestamiðinn nýji þar sem ég missti af lestinni minni og upprunalegu gistingu minni á loka áfangastað. Ég keypti einnig vatn á flugvellingum þar sem engir matarmiðar voru gefnir út en auðvitað bjóst við einhvern mat í flugvélinni.

Kvartandi fer 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA, sem felst í hótélkostnaði og lestarmiða, sem kvartandi gat ekki nýtt sér vegna seinkunarinnar.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 28. júní 2023.

Flug það sem um ræðir hefur verið til umfjöllunar í öðrum málum sem SGS hefur borist. Um það vísast meðal annars til úrskurðar SGS í máli nr. 66/2024. Í því máli, sem og öðrum málum um sama flug, hefur WA borið því við að á flugvellingum í Varsjá í tengslum við fyrra flugi flugvélar þeirrar sem framkvæma átti umrætt flug, með flugnr. W61539, hafi borist sprengjuhótun og því haft þurft að tæma vélina og senda farþega aftur í gegnum öryggisleit. Þá hafi verið beðið eftir mati lögreglu á stöðunni. Þetta ferli hafi leitt til þess að áhöfnin hafi runnið út á tíma og því haft þurft að seinka fluginu fram til 13:45 þann 23. júní.

SGS óskaði í framangreindu máli eftir nánari skýringum frá WA um síðari seinkun flugsins. Ekkert svar barst frá WA.

SGS sendi einnig fyrirspurn til Isavia um seinkun á afgreiðslu flugsins. Í svari Isavia kom fram að W61539 með áætlaða komu til KEF kl. 13:00 hefði verið aflýst vegna bilunar í vél og ný vél sem átti að framkvæma flug kvartanda hefði svo komið til KEF í seinkun kl. 16:15 og svo hafi verið erfiðleikar við innritun farþega sem hafi tafið brottför enn frekar.

Í svari WA, sem barst 6. júlí 2023, kom einnig fram

As for train ticket, I regret to inform you that according to General Conditions of Carriage (GCC) Wizz Air cannot be held liable for consequential damages. Please find the relevant article of our GCC below:

17.1.6. Wizz Air is not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by the Passenger in consideration of the amount paid for Wizz Air's services.

Please note that Passengers must be aware of these conditions as our General Conditions of Carriage have to be accepted during the booking procedure.

The Customer Services Department, as well as our Passengers, is obligated to follow these provisions. Therefore, despite our best intentions, we are not able to reimburse any of your consequential costs.

Svar WA var sent kvartanda til umsagnar þann 6. júlí 2023. Í svari kvartanda, sem barst SGS þann 31. júlí 2023, kom fram:

Ég fer ennþá fram á að Wizz Air skuldi mér fyrir þær tafir sem þeir ollu án neinnar ástæðu og án viðvarana við bókun á fluginu sjálfu. Tilkynningin sem þeir senda mér samdagurs um möguleika á seinkunum yfir tímabilið vegna NATO æfingar gefur fram að mögulega seinkun sé á flugi frá 12 til 23. júní en ég panta flugið mitt innan þessara tíma.

Mér finnst þetta þá annaðhvort vera vörusvik þar sem skv. póstinum frá þeim samdagurs fluginu, að þeir vissu áður en ég bókaði flugið að seinkun væri möguleg á fluginu mínu án þess að gefa það tilkynna og láta mig ekki vita af því á nokkurn hátt. Ekki á heimasíðu þeirra né neitt.

Hinsvegar finnst mér sú afsökun um NATO æfingu sé ástæða seinkunar þar sem flugvélín sem var skráð á flugið var notuð í annað flug sama dag en nokkrum klukkustundum seinna.

Því finnst mér augljóst að þeir ákváðu að seinka flugferð minni með ákveðnum hætti og seinkuðu henni til mikilsmunar.

Einnig þegar innritað var í annað skiptið daginn eftir þá varð gerð villa við innritun sem olli meira en 3klst seinkun við innritun í flugvélina (boarding) þar sem Wizz Air hafi

eytt gamla fluginu og allir aðilar þurft að fá nýja flugmiða með nýju númeri. Einnig þurftu allir víst að innrita sig inn í flugið uppá nýtt sem var aðal ástæða vanda við innritun þar sem Airport Associates vissi ekki að fólk gæti ekki notað flugmiðana sína frá fyrr um daginn og þyrfti að innrita uppá nýtt. Engin tilkynning hafi einnig verið gerð á vegum Wizz Air um að það þyrfti að innrita sig á nýju og voru fleiri tugir með mér í flugi í sömu sporum um þar sem starfss fólk Airport Associates hafði ekki innritað fólk uppá nýtt.

Mér skildist að vandamálið væri að nýtt flug hafi verið gert í kerfi Wizz Air og því gamla eytt út til að fela að um seinkun hafi verið að ræða. Þetta tók næstum 4klst að innrita alla frá því fyrsti farþegi fór um borð.

Einnig fannst mér fíranleg léleg gæði í prentun á nýja flugmiðanum sem ég læt ykkur hafa mynd af. Það varla sást neitt á honum var þetta gert bara fyrir kerfið hjá Wizz Air um að allir væru skráðir í flugvélina en ekki að hægt væri að lesa á miðann því ég þurfti að spyrja hvort ég væri með sama sæti og gamli flugmiðinn þar sem ekki sást á þessum flugmiða varla neitt við fyrstu sýn.

Annars vegar þá fékk ég enga þjónustu né hjálp frá Wizz Air allan tímann meðan seinkun stóð yfir né í fluginu og fékk engan mat né neitt. Fékk þó eina flösku af vatni í flugvélinni það var eina þar sem það var gert kerfisbundið að rétta öllum eina vatnsflösku.

Læt sem flest skjöl fylgja þó eru fleiri til. Þetta ætti að duga til að sýna fram á að þetta var ákvörðun Wizz Air en ekki einhver NATO æfing sem olli allri þessari seinkun. Fyrsta er að þeir senda flugvélina til annan áfangastaðar, svo skrá þeir ekki fyrr en mjög seint nýja flugvél á flugið. Eins og ég segi þá var meira en 3klst seinkun bara út af veseni í innritun inni flugvélina þar sem tæknilegt vandmál var hjá Wizz Air sem Airport Associates var í basíl við að redda með því að handgera alla flugmiðana uppá nýtt og innrita fólk með því að leita í einhverjum lista í kerfinu.

Ætti að sjást í myndavéla kerfi flugvallarins og frásögn starfsfólksins hjá Airport Associates varðandi innritunar vesenið við “boarding”.

En ég vill fá þessar bætur sem Wizz Air skuldar mér, einnig myndi ég vilja fá endurgreitt fyrir hótél í Varsjá og nýja lesta miða þar sem engin lest var lengur að fara frá Varsjá til Opole sem var áfangastaður minn í þessari ferð minni. Flugvélin lenti alltof seint og næsta lest fór ekki fyrr en næsta dag.

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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavíkflugvelli til Varsjár, Póllandi þann 23. júní 2023 og að fluginu seinkaði um 18 klukkustundir. Álitaeftni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Miðað við fyrirliggjandi gögn leiddi sprengjuhótun til seinkunar á brottför á fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartanda W61540 frá Keflavík til Varsjár. WA skipulagði nýtt flug með 3 brottför kl. 13:45 þann 23. júní, en raunveruleg brottför var kl. 19:17. Að mati Samgöngustofu verður að telja að sprengjuhótun á borð við þá sem hér um ræðir teljist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar 261/2004. Engar skýringar

hafa hins vegar borist frá WA vegna seinkunar á endurskipulagða fluginu sem var með áætlaða brottför frá Keflavík kl. 13:45 þann 23. júní 2023. Seinkun á endurskipulögðu flugi W61539 frá Varsjá nam rúmlega 3 klukkustundum og lenti vélin í Keflavík kl. 16:15. Brottför hennar tafðist hins vegar enn frekar vegna vandræða við byrðingu. Flug kvartanda var svo framkvæmt kl. 19:17.

Að mati Samgöngustofu hefur WA því ekki sýnt fram á óviðráðanlegar aðstæður sbr. sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024 vegna seinkunar á flugi nr. W61540 þann 23. júní 2023. Á kvartandi því rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Endurgreiðsla kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu á hótélkostnaði, annars vegar vegna hótels í Varsjá sem kvartandi gat ekki nýtt sér og hins vegar hótélgistingar sem kvartandi varð að útvega sér vegna seinkunarinnar eftir komu til Varsjár. Auk þess fer kvartandi fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna lestarferðar sem kvartandi gat ekki nýtt sér. Um er að ræða afleitt tjón, sem leiddi af seinkun á flugi nr. W61540. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartandi því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

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. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. W61540 þann 23. júní 2023

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar vegna hótélgistingar og lestarferðar, sem kvartandi gat ekki nýtt sér vegna seinkunar á flugi nr. W61540 þann 23. júní 2023, er vísað frá Samgöngustofu.

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. stjórnarsýslulaga, 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.

Reykjavík, 14. október 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson