

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 158/2019 vegna kvörtunar um neitun á fari með flugi nr. W62428 þann 17. mars 2020.

### I. Erindi

Þann 18. ágúst 2020 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W62428 17. mars 2020 frá Keflavík til Búdapest og var honum meinað að ganga um borð.

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. 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 með tölvupósti þann 20. ágúst 2020. Í svar WA sem barst þann 31. ágúst kom fram m.a. eftirfarandi:

*„You can find additional documentation attached as evidence. The government decree which entered into force prohibited foreign citizens from entering Hungary. From that day, the travel documents of all arriving passengers were checked at Budapest Airport. Following this inspection, only Hungarian citizens and foreign citizens arriving from the countries of the EEA who are entitled to permanent residence are permitted to enter Hungary. All other foreign citizens are turned away by the authorities, and they must wait in the designated transit area until departure.“*

Kvartanda var send umsögn WA til umsagnar þann 31. ágúst 2020. Efnislegar athugasemdir bárust ekki frá kvartanda.

### 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 (loftferðalög) eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi W62428 þann 17. mars 2020. Í 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að ef farþega er neitað um far skal hann eiga rétt á skaðabótum skv. 7. gr. reglugerðarinnar og m.a. rétt til endurgreiðslu miðaverðs skv. 8. gr. reglugerðarinnar.

Landamærum Ungverjalands var lokað þann 16. mars 2020 fyrir ferðamenn vegna Covid-19. Kvartandi átti bókað flug þann 17. mars 2020 og voru því landamæri Ungverjalands lokað og kvartanda ekki heimilt að koma til landsins nema uppfylla ákveðin skilyrði. Kvartandi hefur ekki sýnt fram á við meðferð málsins að hann hafi uppfyllt skilyrði fyrir inngöngu í landið. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að kvartandi hafi ekki uppfyllt skilyrði til að ferðast til Ungverjalands þann 17. mars 2020. Þannig hafi verið um réttmæta neitun um far að ræða. Eru skilyrði 3. mgr. 4., sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt og ber að hafna bótakröfu kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um staðlaðar bætur úr hendi Wizz air sbr. 3. mgr. 4. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 27. nóvember 2020

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson