

Úrskurður Samgöngustofu nr. 92/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W68266 þann 24. september 2022.

I. Erindi

Þann 29. janúar 2023 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W68266 þann 24. september 2022 frá Keflavík til Rómar og var fluginu aflýst.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 30. janúar 2023. Erindið var ítrekað þann 2. mars 2023. Í svari WA sem barst þann 22. mars 2023 kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W6 8266 and 24.09.2022 was rescheduled due to adverse weather conditions at departure station, which prevented the safe operation of the flight at that time.

Please kindly note that we take all reasonable measures to operate flights while ensuring passengers' safety and comfort, yet sometimes adverse weather conditions cause unavoidable disruptions.

The above referenced circumstances, as per the [European Regulations 261/2004](#), fall into the category of Extraordinary Circumstances therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

"(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier".

As per the European Regulations 261/2004: "An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken".

In order to collect supportive evidences, we kindly ask you for extra time. They will be forwarded to you as the earliest convenience.

SGS veitti WA aukafrest til svara þann 22. mars. Þann 9. maí barst svo fullnaðarsvar WA.

SGS sendi kvartanda umsögn WA þann 9. maí 2023. Í svari kvartanda sama dag kom benti hann á að önnur flug hafi verið með eðlilegum hætti á sama tíma.

Við meðferð annars máls vegna sama flugs var sérfræðingur flugrekstrardeildar Samgöngustofu beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn flugrekanda og skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 24. september 2022 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að aflýsa flugi kvartanda. Í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kom eftirfarandi fram:

Það var leiðindaveður á þessum tíma í Keflavík, en ég sé ekki af hverju þeir gátu ekki farið af stað. Hliðarvindur var ekki út fyrir hámörkin þeirra. Ég myndi hafna þessum rökum nema þeir komi með betri útskýringar.

Þann 5. maí 2023 sendi Samgöngustofa erindi til WA þar sem óskað var eftir frekari skýringu frá WA fyrir ástæðu þess að fluginu var aflýst. Í svari WA sem barst þann 16. maí 2023, sendi flugrekandinn sömu fylgigögn og með svarinu sem barst þann 7. apríl 2023. Engar nýjar upplýsingar eða skýringar var því að finna í svari WA.

Þrátt fyrir að svar WA frá 5. maí 2023 hafði ekki að geyma nýjar upplýsingar eða skýringu fyrir ástæðu þess að fluginu var aflýst var svarið samt borið aftur undir sérfræðing flugrekstrardeildar Samgöngustofu. Í svari hans kom eftirfarandi fram:

Ég sé ekki neinar betri útskýringar á þessu, en mér sýnist á samskiptum frá áhöfninni til Operations að þeir hafi verið að reyna að fara í loftið sbr. skilaboð í póstinum:

WZZ 8266 FROM KEF. BAGS
AND FUEL ONBD. JUST NEED
THE PAX. CALL THE AC PH
ONE URGENTLY. CAN DO THE

Svo vantar aftan á skeytið. En mögulega hefur seinkunin sem var orðin, orðið til þess að áhöfnin hafi runnið út á vakttíma.

En WA tekur það aldrei fram af hverju ekki var farið af stað. Flugrekandinn mætti alveg skýra ástæðuna í svarinu. Ef það var að hliðarvindurinn var fyrir utan lágmark (sem mér sýnist ekki hafa verið) þá ættu hann að segja það. Ef að það varð bara seinkun á afgreiðslu vélarinnar vegna veðurs sem varð til þess að áhöfnin rennur út á vakttíma þá ættu flugrekandinn að segja það, en hann segir bara ekki neitt...

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 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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS 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 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.

Loftferðalögum 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.

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

Til álita kemur hvort að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA vegna aflýsingu á flugi nr. W68266 þann 24. september 2022.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sönnunarbyrði

fyrir því að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir haf verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við meðferð málsins hefur flugrekandi ekki fært sönnur fyrir því að aflýsing á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekanda í málinu og svari sérfræðings flugrekstrardeildar Samgöngustofu á framlögðum gögnum WA, leiðir að kvartandi á rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsingu á flugi nr. W68266 þann 24. september 2022.

Ú r s k u r ð a r o r ð

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. 1048/2012, vegna aflýsingu á flugi nr. W68266 þann 24. september 2022.

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. stjórnslulaga, 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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 30. ágúst 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson