

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 6/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air, W68266 þann 16. júlí 2021.

I. Erindi

Þann 11. september 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur).

Kvartendur áttu upphaflega bókað far með flugi Wizz air (WA) til Rómar nr. W68266 þann 16. júlí en því flugi var aflýst og í staðinn bauð WA kvartendum að fljúga til Mílanó með flugi nr. W65566 þann 17. júlí, sbr. a-lið 1. mgr. 5. gr., sbr. einnig 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Flugi W65566 þann 17. júlí var einnig aflýst og ferðuðust kvartendur með öðrum flugrekanda á áfangastað. Kvartendur óskuðu þá eftir endurgreiðslu á fargjaldinu.

Kvartendur hafa þegar mótttekið staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 úr hendi WA vegna aflýsingar á flugi nr. W65566 frá Keflavík til Mílanó þann 17. júlí 2021.

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

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 9. september 2021. Í svari WA sem barst SGS þann 20. október 2021 kemur fram eftirfarandi:

Kindly refer to my previous e-mail in regards to the two reservations. As we have already agreed to compensate flight W6 5566 KEF-MXP on 17.07.2021, which was re-booked due to the cancellation of flight W6 8266 KEF-FCO on 16.07.2021, no further compensation is due.

Please be kindly reminded of court decision number 217, 40 C 81/17 in Dusseldorf of June 8th 2017 which confirmed with earlier decisions of the Frankfurt Regional Court number 24 S 208/15 from 16th June 2016 and the Dusseldorf Local Court, decision number 24 C 8824/10 from February 1st 2012, according to which, once a compensation is due for one flight and a passenger is re-booked, no further compensation is due for the following flights.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 20. október 2021. Engin efnisleg svör bárust frá kvartendum.

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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáráðslulaga 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 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.

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 g. Alitalia*.

Af hálfu flugrekandans er því haldið fram að honum beri ekki skylda til að greiða kvartendum tvívegis staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 í ljósi þess að um eitt og sama bókunarnúmer er um að ræða fyrir bæði flug kvartenda sem um ræðir í máli þessu.

Þann 9. nóvember 2021 sendi SGS erindi til WA þar sem óskað var eftir áliti flugrekandans á fordæmi Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, *í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*.

Ekkert svar barst frá WA.

Í framangreindu máli staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi ákvæði 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum þegar farþegi hefur mótttekið staðlaðar skaðabætur

vegna aflýsingar á flugi og hann hefur samþykkt boð flugrekanda um nýtt flug og því flugi seinkar eða er einnig aflýst, þá eigi farþeginn einnig rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þess flugs sem honum var boðið í stað þess flugs sem var aflýst, sbr. eftirfarandi:

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, and in particular Article 7(1) thereof, must be interpreted as meaning that an air passenger who has received compensation for the cancellation of a flight and has accepted the re-routing flight offered to him is entitled to compensation for the delay of the re-routing flight, where that delay is such as to give rise to entitlement to compensation and the air carrier of the re-routing flight is the same as that of the cancelled flight.¹

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, í máli *C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj*, þá er það óumdeilt að mati SGS að farþegar geti átt rétt á að fá greiddar tvisvar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum sem greint var frá hér að framan.

Tilvísun WA til fordæmis frá dómstólum í Þýskalandi til réttlættingar á höfnun flugrekandans á að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, kemur því ekki til frekari álita m.t.t. þess að Evrópudómstóllinn hefur þegar látið í ljós afstöðu sína á því ágreiningsefni sem er til umfjöllunar í ákvörðun þessari.

WA hefur ekki borið fyrir sig við meðferð málsins eða á öðrum stigum þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið orsök fyrir aflýsingar flugs nr. W68266 þann 16. júlí 2018 frá Keflavík til Rómar. WA hafnaði bótaábyrgð einungis á þeim grundvelli að félaginu væri ekki skylt að greiða kvartendum tvisvar staðlaðar skaðabætur á grundvelli einnar og sömu bókunar.

Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna flugs W68266 þann 16. júlí 2021 í ljósi framangreinds sönnunarskorts af hálfu flugrekandans og fordæmi Evrópudómstólsins.

Ákvörðunarorð

¹ mgr. (1)44.

Wizz air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna flugs W68266 þann 16. júlí 2021.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 8. febrúar 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson