

## Úrskurður Samgöngustofu nr. 11/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W65054 þann 24. júlí 2022.

### I. Erindi

Þann 11. ágúst 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W65054 frá Keflavík til Kraká kl. 00:30 þann 24. júlí 2022. Kvartendum var tilkynnt um aflýsingu á flugi þeirra samdægurs.

Flugi kvartenda var aflýst vegna þess að fyrra flugi sömu vélar sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. W65053 frá Kraká til Keflavíkur var aflýst. Flug nr. W65053 var með áætlaða brottför frá Kraká kl. 21:35 þann 23. júlí 2022. Fluginu frá Kraká var aflýst vegna sprengjuhótunar í öðru flugi á leið til sama flugvallar í Kraká, frá Ísrael. Framangreind sprengjuhótun leiddi til þess að flugumferð um flugvöllinn í Kraká stöðvaðist að kvöldi þann 23. júlí 2022 fram að morgni næsta dags.

WA útvegaði kvartendum nýtt flug þremur sólarhringum síðar með flugi nr. W65054 þann 27. júlí með brottför kl 01:38.

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 11. ágúst 2022. Í svari WA sem barst þann 8. september 2022 kom eftirfarandi fram:

Regarding your request we would like to kindly inform you that flight W6 5054 KEF-KRK on the 24th of July 2022 was cancelled due to KRK airport closure because of security reasons (bomb threat) on the preceding flight (W6 5053). Attached you can find a screenshot of our duty manager report regarding the disruption. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircraft, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament

and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Originally Art.5. par. (3) of the Regulation applies to flight cancellations but the European Court of Justice in its judgments concerning compensations for long delays of flights extended the application of Art.5. par. (3), stating that the airline shall not pay compensation for long delays, if even if all reasonable measures had been taken. (the most recent relevant judgment of the court was delivered on 23th October 2012 in joined cases C-581/10 and C-629/10.).

In conclusion, we believe that no further compensation is due since the flight cancellation was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of Wizz Air.

Please also note that in accordance with our general, uniform procedures for Ground Handlers, in case of disruptions, the passengers receive printed leaflets with their rights and options available, which are available in more than 30 languages at all stations within our network. In case of operational cancellations, the rebooking option is also available online, as the customers can book an alternative flight after logging in, free of charge, in case they cannot queue at the Ticket Desk or contact the Call Center. The passengers were re-booked on flight W6 5054 KEF-KRK on the 27th of July 2022 free of charge.

I would like to let you know that we are willing to reimburse any additional expenses which the passenger had due to this situation but in a reasonable amount, and of course if we are provided with relevant receipts.

SGS sendi kvartendum umsögn WA þann 8. september 2022. Í svári kvartenda sem barst þann 28. september 2022 vegna umsögn WA kom eftirfarandi fram:

in accordance with art 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights ? a bomb alarm is undeniably qualified as an extraordinary circumstance, however, in accordance with the above-given regulation, an airline carrier is not obliged to any payments providing its flight cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not be avoided despite taking the necessary and rational measures to do so.

In this case, the bomb alarm took place around 10.33 p.m while the plane the aggrieved was a passenger of was supposed to arrive at its destination at 6.25 a.m the following day. These two events are divided by over 8 hours, hence both the service and the airline carrier could take steps so as to restore the flights. In addition, the other planes were directed to a different airport in the same city - Cracow - Pyrzowice which means that the airline carrier need not have cancelled the flight. It could have been redirected or slightly postponed as within the discussed 8 hours all the actions were finished. In the light of the following characterisation, the airline carrier is obliged to pay the compensation due to the lack of any steps that would prevent the whole trouble from happening. Due to the above, passengers' claims for compensation are fully justified.

### 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.

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.

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65054 frá Keflavík til Kraká þann 24. júlí 2022. Flugi kvartenda var aflýst vegna sprengjuhótunar í flugi sem var á leið til Kraká frá Ísrael. Sprengjuhótunin hafði þær afleiðingar í för með sér að flugumferð um flugvöllinn í Kraká stöðvaðist að kvöldi þann 23. júlí 2022. Flugumferð um flugvöllinn í Kraká var komin í venjulegt horf að morgni næsta dags.

Flug nr. W65053 var með áætlaða brottför frá Kraká kl. 21:35 þann 23. júlí 2022. Flug kvartenda nr. W65054 var með áætlaða brottför frá Keflavík kl. 00:30 þann 24. júlí 2022. WA útvegaði kvartendum nýtt flug til Kraká kl 01:00 þann 27. júlí 2022. Kvartendur biðu í þrjá sólarhringa eftir nýju flugi til Kraká.

Álitaefnið í þessu máli er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og hins vegar hvort WA hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WA sýnt fram á að umrædd sprengjuhótun leiddi til þess að fyrra flugi sömu vélar og þeirri sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda frá Keflavík til Kraká, þ.e. flug nr. W65053, var aflýst. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 24. júlí 2022 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum, þá þykir ekki nóg að óviðráðanlegar aðstæður verði taldar vera fyrir hendi, heldur þarf flugrekandi að sýna fram á að hann hafi gripið til allra viðeigandi aðgerða til að afstýra hinum óviðráðanlegu aðstæðum. Samkvæmt 12. inngangstölulíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekanda beri að draga úr erfiðleikum og óþægindum fyrir farþegana þegar flugi er aflýst. Þessu skal komið í kring með þeim hætti að flugrekendur tilkynni farþegum, fyrir áætlaðan brottfaratíma, að fluginu sé aflýst og bjóði þeim að breyta um flugleið svo að farþegar geti gert ráðstafanir. Flugrekendum ber að greiða farþegum skaðabætur ef þeir gera eigi svo, nema ef flugi er aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir.

Af gögnum málsins má ráða að WA hafi fyrst boðið kvartendum nýtt flug til Kraká þann 27. júlí 2022, þ.e. rúmlega þremur sólarhringum síðar frá því að kvartendur áttu upphaflega bókað flug til Kraká.

Fyrir liggur að flugumferð um Keflavíkflugvöll var með eðlilegum hætti á tímabilinu 24. til 27. júlí 2022. Flugumferð um flugvöllinn í Kraká á sama tímabili var einnig með eðlilegum hætti að frátöldum örfáum aflýsingum að morgni þann 24. júlí sem má rekja til umræddar

sprengjuhótunar. Í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telur Samgöngustofa að WA hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem farþegar sem áttu bókað far með flugi nr. W605054 urðu fyrir, og skal WA bera hallann af athafnaleysi sínu í þeim efnum. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi nr. W65054 þann. 24. júlí 2022.

### *Úrskurðarorð*

Wizz air ber að greiða hverjum 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 aflýsingu á flugi nr. W65054 þann 24. júlí 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, 28. febrúar 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson