

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 57/2021 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W62858 þann 11. janúar 2020.

### I. Erindi

Þann 15. apríl 2021 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W62858 frá Keflavík til Vienna þann 11. janúar 2020.

Áætlaður komutími til Vienna var kl. 16:58 en raunverulegur komutími var kl. 19:53 eða seinkun um þrjár klukkustundir og 18 mínútur.

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.

Kvartendur gerðu kröfu um að fá endurgreiddan útlagðan kostnað sem kom til vegna þess að flugi þeirra seinkaði. Við rekstur málsins féllst WA á að greiða kvartendum útlagðan kostnað gegn framlögðum kvittunum. Er því ekki lengur ágreiningur fyrir hendi varðandi þennan kröfufilið kvartenda og verður því ekki frekar fjallað um þann þátt málsins í ákvörðun þessari.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 20. apríl 2021. Í svari WA sem barst SGS þann 25. mars kom fram eftirfarandi:

„I would like to kindly advise you that Wizz Air flight W6-2858 KEF-VIE 11 January 2020 was delayed due to the weather conditions at KEF on the preceding and the actual flight of the rotation. The strong winds made the scheduled time of arrival of W6-2857 impossible at that time and both flights had to be delayed. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Below you can find the METAR reports, a METAR decoder could be found at: <http://heras-gilsanz.com/manuel/METAR-Decoder.html>. I am also sending you the list of activities of the aircraft, an extract from our system with the flight information and the duty manager reports.

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 having in mind that flight delay 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 is available in more than 30 languages at all stations within our network.

I would like to kindly inform you that we are willing to reimburse additional expenses which the passengers had due to this situation but in a reasonable amount, and of course if we are provided with the relevant receipts. Please confirm if we should contact the passenger directly.

For the refund of the unused flight with Wizz Air, please be informed it has been partially paid by an agency and partially with the Visa card of Ms. T\*\*\*s. Therefore, the amount of 119.97 EUR can be processed to the original payment method - agency account, and the amount of 109.50 EUR could be processed to the Visa card, upon confirmation from the passengers.”

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. apríl 2021. Þann 14. júní 2021 ítrekaði SGS erindið við kvartendur. Engin 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 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.

Loffferðalög 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 skamkvæmt 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W62858 frá Keflavík til Vienna þann 11. janúar 2020 og að fluginu seinkaði um þrjár klukkustundir og 18 mínútur.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild, beðin um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA. Í svari sérfræðingsins kom fram eftirfarandi:

„Það var snarvitlaust veður, bálhvasst með snjóskúrum. Ekkert flugveður.  
Crosswind component var rétt undir maximum demonstrated fyrir A320/A321.“

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Ljóst er af gögnum málsins að slæmar veðuraðstæður voru fyrir hendi á Keflavíkurflugvelli þann 11. janúar 2020 sem lömuðu starfsemi flugvallarins.

Að mati SGS var það réttmæt ákvörðun af hálfu flugrekandans að seinka fyrra flugi vélarinnar til Keflavíkur sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli þann 11. janúar 2020.

Þá verður ekki séð að WA hafi getað komið í veg fyrir þá víxlverkandi seinkun sem kom til vegna framangreindra aðstæðna í fyrra flugi vélarinnar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. W62858 þann 11. janúar 2020.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WA.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. september 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson