

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2023 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W68434 þann 12. júní 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 14. september 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W68434 þann 12. júní 2022 frá Keflavík til Napolí og var fluginu aflýst. Kvartendur áttu einnig bókað flug frá Napolí til Keflavíkur þann 15. júní 2022, það flug var flogið í samræmi við áætlun.

Flugi kvartenda til Napolí þann 12. júní 2022 var aflýst stuttu fyrir áætlaða brottför flugsins til Napolí. WA bauð kvartendum ekki nýtt flug. Kvartendur ferðuðust því ekki til Napolí.

Kvartendur fara 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**

Í kvörtun kvartenda til SGS kom fram eftirfarandi:

I live 700 km away from KEF. I travelled with domestic flight to KEF and I am requesting compensation that flight. I am also requesting compensation for accommodation in Reykjavík 12-15th of June, Hotel in Naples was non refundable after 8 of June. Cancellation charges Until June 8, 2022 00:40 [CEST] : €255.15 This booking is non-refundable. It is not possible to change the dates of your stay.

Kvörtunin var send WA til umsagnar þann 15. september 2022. Erindið var ítrekað þann 5. október, 12. desember 2022 og 12. febrúar 2023. Engin svör bárust frá WA.

Ég er búsett á [...] því flýg suður 11. júní. Fluginu til Napolí var aflýst klukkan 22. Ég fékk endurgreidda báða miðana Wizz Air bauð ekki annað flug þeir höfðu aldrei samband við mig/okkur. Þar sem ég er búset fyrir austan á gisti ég á hóteli frá 12 til 15 júní ég lagði á fyrir því og sendi kvittun frá því. Einnig vorum við búin að bóka og borga hótél í Napolí sem við fengum ekki endurgreitt.

### 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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Samgöngustofa bendir á að þar sem atvik kvörtunarinnar gerast í tíð eldri loftferðalaga nr. 60/1998, fer um málið eftir þeim lögum þótt ný lög um loftferðir nr. 80/2022 hafi tekið gildi á Íslandi. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði loftferðalaga nr. 60/1998, og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. laganna, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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 þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra laga geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c. og 140. gr. þágildandi 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.

### **Staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerð EB nr. 261/2004.**

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W68434 frá Keflavík til Napolí þann 12. júní 2022 og var fluginu aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að aflýsing á flugi kvartenda 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 hafi 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. EB reglugerðar 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 leiðir að kvartendur eiga rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna aflýsinguna á flugi nr. W68434 þann 12. júní 2022.

### **Endurgreiðslu á útlögðum kostnaði á grundvelli EB reglugerð nr. 261/2004.**

Í kvörtun kvartenda kom fram að þeim var ekki boðin sú þjónusta úr hendi WA sem kvartendur áttu rétt á samkvæmt 1. mgr. 9. gr., sbr. 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi þeirra. Sú þjónusta sem flugrekandanum bar skylda til að bjóða kvartendum í máli þessu að kostnaðarlausu er samkvæmt 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar, máltíð og hressing í samræmi við lengd tafarinnar, flutningur til og frá flugvelli og gisting.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna matar- og gistikostnaðar vegna aflýsinguna á flugi nr. W68434 þann 12. júní 2022.

Kvartendur áttu rétt á máltíðum og hressingu ásamt hótélgistingu í samræmi við a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar. Þar sem fram kemur að það eigi að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð sem felst m.a. í bjóða þeim máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og útvega þeim gistingu. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir vegna gistikostnaðar að fjárhæð 33.294 ISK og kvittanir sem sýna fram á fæðiskostnað að fjárhæð 22.314 ISK. WA bar að veita kvartendum þá aðstoð sem tilgreind er í a- og b-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Eiga því kvartendur rétt á endurgreiðslu vegna útlagðs fæðis- og gistikostnaðar að fjárhæð 55.608 ISK að mati SGS.

Í málinu hafa kvartendur lagt fram kvittun fyrir leigubílakostnaði að fjárhæð 2.290 ISK. Eins og áður hefur komið fram áttu kvartendur rétt á flutningi til og frá flugvelli vegna aflýsinguna á flugi þeirra þann 12. júní 2022. Kvittunin er dagsett þann 15. júní 2022 og af þeim sökum ber WA ekki skylda til að endurgreiða kvartendum leigubílakostnað þeirra á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar sem leigubílakostnaður kvartenda er ekki í tengslum við flutning kvartenda til og frá Keflavíkurflugvelli.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna fyrirframgreiddrar gistipjónustu sem bókuð var í tengslum við ferð þeirra til Napolí. Kvartendur lögðu einnig fram kröfu vegna vegna tapaðs innanlandsflug hér á landi. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. þágildandi lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi.

### *Ákvörðunarorð*

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 aflýsingu á flugi nr. W68434 þann 12. júní 2022.

Wizz Air skal endurgreiða kvartendum gisti- og fæðiskostnað að samtals fjárhæð 55.608 ISK sbr. a- og b-lið 1. mgr. 9. gr., sbr. einnig b-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 29. mars 2023.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson