

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 92/2022 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61540 þann 22. apríl 2022.**

### **I. Erindi**

Þann 20. júní 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi).

Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61541 þann 22. apríl 2022 frá Keflavík til Varsjá og seinkaði fluginu um þrjár klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartandi fer 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 20. júní 2022. Í svari WA sem barst þann 30. júní 2022 kom eftirfarandi fram:

In regards to your case with reference 22061452, please be advised we have requested additional information on the matter and I kindly ask you to wait for our response, as the case is currently under investigation. We will contact you as soon as possible. I apologize for the inconvenience.

Þann 9. september 2022 ítrekaði SGS beiðni um umsögn. Í svari WA sem barst þann 26. september kom eftirfarandi fram:

Thank you for your e-mail. I would like to apologize for the belated response. Please be informed we still need additional documentation on the case. We will respond as soon as we receive it.

Þann 17. nóvember ítrekaði SGS beiðni um umsögn og fékk WA sjö daga til að bregðast við í þeim efnum. Ekkert svar barst frá WA.

### **III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu**

Þágildandi 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 v Alitalia.

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 geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. þágildandi loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslaganna 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 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 tölfin 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.

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavík til Varsjá þann 22. apríl 2022 og að fluginu seinkaði um þrjár klukkustundir og 17 mínútur. Álitaefti þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartamda er bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Til skoðunar í því samhengi kemur hvort að seinkun á flugi nr. W61540 þann 22. apríl 2022 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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 seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallann af þeim

sönnunarskorti, sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004. Við meðferð málsins hefur WA ekki fært sönnur fyrir því að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Með hliðsjón af skorti á svörum af hálfu flugrekanda í málinu leiðir að kvartandi á rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, vegna seinkun á flugi nr. W61540 þann 22. apríl 2022.

### ***Ákvörðunarorð***

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 seinkunar á flugi nr. W61540 þann 22. apríl 2022.

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

Reykjavík, 29. nóvember 2022.

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson