

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 378/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi W6-1540 þann 1. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 12. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá Givt Legal, f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WZ) nr. W6-1540 frá Keflavík til Varsjár þann 1. febrúar 2018. Áætluð brottför var kl. 21:50 en raunveruleg brottför var kl. 15:15 þann 2. febrúar 2018. Áætlaður komutími til Varsjár var kl. 02:50 þann 2. febrúar 2018 en raunveruleg koma var kl. 20:15 síðar sama dag, aflýsing á framangreindu flugi vegna veðurs varð til þess að komutími flugsins var 18 klukkustundir og 35 mínútur seinna en upphaflega stóð til.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 13. apríl 2018. Í svari WZ sem barst Samgöngustofa þann 8. maí 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að umrædd aflýsing hafi komið til vegna veðuraðstæðna sem gerðu brottför ómögulega. Mátti því rekja aflýsingu á flugi W6-1540 til óviðráðanlegra aðstæðna að sögn félagsins og því ekki um bótaskylda aflýsingu að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WZ til umsagnar þann 8. maí 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

### 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. loftferðarlaga. 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 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. reglugerðarinnar 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 kostnað; 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 EB nr. 261/2004, hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. 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.

Loftferðalög 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi W6-1540 þann 1. febrúar 2018 og að fluginu var aflýst. Álitafni þessa máls er hvort að aflýsing á framangreindu flugi megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WZ lagði fram veðurspár og flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurlflugvöll á brottfarartíma og telur Samgöngustofa að þær upplýsingar sýni nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru mjög slæm á Keflavíkurlflugvelli. Telur Samgöngustofa því að rekja megi aflýsingu á flugi W6-1540 þann 1. febrúar 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 3. september 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur