

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 67/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W46098 þann 13. desember 2024

I. Erindi

Þann 4. desember 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W46098 á vegum Wizz air (WA) þann 13. desember 2024 frá Keflavík til Rómar og til baka 16. desember. Fluginu var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara.

Kvartendur fara fram á endurgreiðslu mismunar flugfargjalds með flugi nr. W46098 og flugmiða með öðrum flugrekanda sem þeir keyptu í kjölfar aflýsingar á flugi WA, til að ferðast frá Keflavík til Rómar og til baka.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 5. desember 2024. Í svari WA, sem barst þann 2. janúar 2025, kom eftirfarandi fram:

We are contacting you regarding your claim with a reference 2412282 regarding flight W4 6098 KEF-FCO on the 13th of December 2024 (PNR: NIVCKZ).

After thoroughly investigating your case we confirm that the above-mentioned flight was cancelled more than 14 days prior to the original flight date, and the passengers were informed about it.

Passenger then was offered 3 options regarding booking in question according to our General Conditions of Carriage:

15.1.2. Except as otherwise provided by the Convention or the Regulation 261, if, after You make Your reservation, but before the Scheduled departure time of Your flight, We cancel your flight or change the scheduled departure time and the change or the offered new flight is unacceptable to you, and we are unable to book you on an alternative flight which is acceptable to You, upon contacting Our Call Centre, You may choose from the following options:

a) We re-book You on another flight operated by Us on the same or – if necessary – a comparable route, within 14 days before or 30 days after the scheduled date of departure of the delayed/cancelled flight, subject to availability of seats;

or b) You may cancel Your reservation and request refund in credit on Your “customer account” for the cancelled flight and for the return sector , if applicable;

or c) You may cancel Your reservation and request the refund of the Total Fare paid for the cancelled flight and, if applicable, for the return sector (including taxes and charges).

The passenger chose to cancel the booking and refund for both flights.

We assure you that we make every effort to operate flights according to the original schedule, but sometimes, like all other airlines, we are compelled to readjust our previously set schedule.

We would like to assure you that we are working in accordance with all the regulations in force, in these types of situations. According to Article 5 of the European Regulations 261/2004:

"1. In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall:

c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:

(i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure."

With respect to your claim, please be informed that there was a cancellation, and we have sent a notification about that to the email address provided at registration more than 14 days prior to departure. Therefore, we believe that no compensation is due in this particular case.

SGS sendi kvartendum svar WA og í svari kvartenda, sem barst þann 3. janúar 2025, kom fram:

As you can see in their response, they still refer to EC 261/2004, which is unrelated to my complaint. On another note, the reason why a different flight wasn't taken directly from WizzAir is because they did not offer any flights from KEF to FCO, having cancelled that route all the way since November. Consider this; why would I book a flight with IcelandAir (which is more expensive) after they cancelled my flight with WizzAir? If I wanted to fly with IcelandAir, I would have booked with them from the beginning.

In conclusion:

1- Their response continues to not be related to the complain, as it is not about EC 261/2004, but their own company policy. WizzAir hopes to misdirect ICETRA.

2- I chose a refund from WizzAir because they were offering no flights from KEF to FCO in the whole month of December.

As said before, I hope that you can take this into account when ruling in the matter, and don't hesitate to reach out to me if there is any detail that you need from me. The extra

money that I had to pay in order to fly to FCO was more than twice the amount of the original flight, and the regular refund offered by WizzAir does not align with their company policy

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS 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 SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS 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. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS 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 völ; 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.

Réttur til endurgreiðslu kostnaðar

Kvartendur keyptu ný flug með öðrum flugrekanda í kjölfar aflýsingar á flugi WA. Kvartendur gera kröfu um að fá endurgreidd flugfargjöld vegna hinna nýju fluga. Samkvæmt 8. gr. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. 1. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar, ber flugrekanda skylda til að bjóða viðkomandi farþegum aðstoð skv. a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Aðstoðin sem tilgreind er í a-c lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar er að bjóða viðkomandi farþega endurgreiðslu á flugfargjaldi, endurbóka hann með öðru flugi eins fljótt og auðið er eða síðar meir við fyrstu hentugleika fyrir farþegann, með fyrirvara um sætaframboð.

Undir rekstri málsins lagði WA fram gögn sem sýndu þá valmöguleika sem kvartendum var boðið með tilkynningu á aflýsingunni. Þar voru valmöguleikar sem lutu að nýju flugi með WA og endurgreiðslu flugfargjaldsins. Í forúrskurði Evrópudómstólsins í máli C-354/18 (*Rusu*), sem varðar skyldur flugrekanda til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðar nr. 261/2004, segir:

„In making a specific offer, the operating air carrier must take into account and combine several relevant factors which determine that offer, in particular the arrival time at the final destination following the re-routing envisaged, the conditions subject to which the re-routing envisaged may take place and whether the re-routing at issue is practicable through its own good offices or requires the assistance of another air carrier, as the case may be depending on the latter's availability.“

og áfram:

In addition, the responsibility of offering and organising re-routing under Article 8(1)(b) of Regulation No 261/2004, a responsibility borne by the air carrier concerned, entails the burden of proving that the re-routing thus organised was performed at the earliest opportunity.

Í tilkynningu um aflýsingu voru ekki upplýsingar um flugnúmer eða dagsetningar nýrra fluga en samkvæmt upplýsingum í framlagðri kvörtun hætti WA að þjónusta flugleiðina. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að WA hafi ekki uppfyllt skyldur sínar gagnvart kvartendum og hafi ekki boðið þeim þá valkosti og aðstoð sem kveðið er á um í 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 með fullnægjandi hætti. Að öllu framangreindu virtu telur SGS að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan mismun á fargjaldinu sem þeir greiddu til WA 339.96 EUR (49.219 ISK) og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á lokaákvörðunarstað, og heim aftur alls ISK 140.270.- eða samtals 91.051 ISK.

Úrskurðarorð

Krafa um endurgreiddan mismun á fargjaldi sem kvartendur greiddu til WA og því fargjaldi sem þeir greiddu til annars flugrekanda til að komast á áfangastað, alls ISK 91.051, er samþykkt, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Wizz air skal greiða gjald vegna kostnaðar af kvörtun þessari að fjárhæð 53.211 krónur, sbr. 19. tl. 1. mgr. 13. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála, og 4. mgr. 5. gr. reglugerðar nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

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. stjórnarsýslulaga, 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.

Reykjavík, 30. maí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson