

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 83/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W61540 þann 24. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 17. janúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz air (WA) kl. 01:10 þann 24. desember 2024 frá Keflavík til Varsjár.

Komu flugsins á áfangastað seinkaði um 14 klst. og 15 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. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. janúar. Í svari WA, sem barst þann 21. janúar bað félagið um lengri frest til svara. SGS ítrekaði beiðni um umsögn þann 22. maí. Í svari WA þann 9. júní kom fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma flug kvartanda, W61539, hafi þurft að lenda í Glasgow vegna vandræða með farþega. Afleiðingin af þessari lendingu varð til þess að áhöfnin rann út á vinnutíma í Keflavík og það þurfti að bíða þar á meðan áhöfnin fékk löglega hvíld.

Gögn sem staðfestu svör WA fylgdu umsögninni.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 10. júní.

Ekkert svar barst frá kvartanda.

#### **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 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 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.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 frá Keflavík til Varsjár. Þann 24. desember 2023 og að fluginu seinkaði um 14 klst. og 15 mínútur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

WA ber fyrir sig að atvik tengt fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda W61539 frá Varsjá til Keflavíkur sem neyddi flugstjóra vélarinnar að lenda í Glasgow með erfiðan farþega flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari WA er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W61540 þann 24. desember 2023 falli í flokk óviðráðanlegra

aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Tafir á flugi sem rekja má til slæmrar hegðunar farþega flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður sbr. leiðbeiningar ESB.

Að mati SGS hefur WA þannig sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Er kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

### *Úrskurðarorð*

Kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna seinkunar á flugi nr. W61540 þann 24. desember 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

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.

Reykjavík, 4. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson