

## Ákvörðun

### **Samgöngustofu nr. 225/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz Air nr. W61540 þann 14. júlí 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 4. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W61540 á vegum Wizz Air (WA) þann 14. júlí 2023 frá Keflavík til Varsjár, Póllandi. Áætlaður komutími var kl. 06:15. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 10:10 eða 3 klukkustundum og 55 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 4. september 2023. Í svari WA, sem barst þann 18. september 2023, samþykkti WA að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur vegna seinkunarinnar. Greiðsla barst ekki kvartanda og óskaði SGS eftir skýringum frá WA þann 23. október 2023. Þann 30. október 2023 barst SGS svar frá WA þar sem fram kom:

Please be informed that the Claimant of the reservation was travelling by a free of charge ticket not available to the public obtained from an internal employee of Wizz Air, therefore, with reference to the below point of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council, the rules of the Regulation are not applicable to the reservation and Claimant is not entitled to receive compensation.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 30. október 2023. Engin svör bárust 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 SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Reglugerð EB nr. 261/2004 gildir ekki um farþega sem ferðast endurgjaldslaust, sbr. 3. mgr. 3. gr. reglugerðarinnar. Af gögnum, sem WA hefur lagt fram undir meðferð málsins, og sökum skorts á svörum af hálfu kvartanda, telur SGS sýnt fram á að kvartandi hafi ferðast endurgjaldslaust með flugi nr. W61540 þann 14. júlí 2023. Reglugerð EB nr. 261/2004 á því ekki við í þessu tilviki og er málinu því vísað frá.

### *Ákvörðunarorð*

Málefni það er erindi kvartanda lýtur að fellur ekki undir þau lög eða reglugerðir settar á grundvelli þeirra, sem stofnunin starfar eftir. Er máli þessu af þeim sökum vísað frá.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innviðaráðuneytis skv. 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu.

Reykjavík, 18. nóvember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson