

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 252/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W68090 þann 29. janúar 2024

I. Erindi

Þann 1. febrúar 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W68090 á vegum Wizz Air (WA) kl. 09:50 þann 29. janúar 2024 frá Keflavík til Vilnius. Fluginu var aflýst með tölvupósti með meira en tveggja vikna fyrirvara.

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar 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.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu WA, vegna nýs flugs og eldsneytiskostnaðar vegna bílferðar á lokaáfangastað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 2. febrúar 2024. Í svari WA, sem barst þann 9. febrúar kom fram að fluginu hafi verið aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara o.þ.a.l. hafi bótaréttur ekki myndast. Í svari SGS sama dag var félaginu bent á að kvartandi væri ekki að leita eftir bótum heldur endurgreiðslu kostnaðar við að komast á lokaáfangastað. Í svari WA þann 29. febrúar kemur eftirfarandi fram:

In regard to your inquiry, I regret to inform you that according to General Conditions of Carriage (GCC) Wizz Air cannot be held liable for consequential damages. Please find the relevant article of our GCC below:

17.1.6. Wizz Air is not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by the Passenger in consideration of the amount paid for Wizz Air's services.

Please note that Passengers must be aware of these conditions as our General Conditions of Carriage have to be accepted during the booking procedure.

The Customer Services Department, as well as our Passengers, is obligated to follow these provisions. Therefore, despite our best intentions, we are not able to reimburse

alternative ticket due to the flight was cancelled more than two weeks before the original flight date, and the passengers were informed about it.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 12. mars 2024. Í svari kvartanda þann 13. mars kom fram:

Thank you for the email! While WizzAir does have their GCC, EU law stands above that. While I could technically understand WizzAir not reimbursing the checked luggage costs as they were bought for AirBaltic points (however even then - the cheapest airbaltic checked luggage option for ANY flight is 39.99, which is the cost I want reimbursed). As for the rerouting costs themselves - I believe that it does go under article 8. of EU regulation 261/2004 which makes it WizzAir duty to either offer me a refund or reroute me (alternatively - reimburse me for rerouting options I found and bought myself). I tried contacting WizzAir multiple ways. When contacted by phone, I was given absolutely no information about my rights (other than the refund option), when contacted via EU ODRB I even asked for the bare minimum to be covered (e.g. I would have taken the costs of getting from Riga to Vilnius upon myself) - just the flight and I was just ignored. Involvement of ICETRA as been the 1st time since WizzAir has given any input on my case. If that is the case, I would like to be fully reimbursed for all my costs, keeping in mind that every single option I chose was the cheapest one available. The flight was the cheapest one available in those days (WizzAir cancelling the flight so close to the supposed flying date played the main role as to why the rerouting flight was so expensive), going from Riga to Vilnius via car was also the cheapest option (as a hotel in Riga and then a bus/train would have cost more)

So I stand by my rights under article 8. of EU regulation 261/2004 and am asking to be reimbursed by WizzAir for the rerouting costs that was incurred after THEY cancelled the flight WITHOUT giving any reasonable explanation for the cancellation.

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 vö; 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.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. W68090 frá Keflavík til Vilnius. Þann 29. janúar 2024 og að fluginu var aflýst með meira en tveggja vikna fyrirvara. Ekki er farið fram á staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingarinnar og verður því ekki vikið nánar að hugsanlegri bótaskyldu WA.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið. Af gögnum málsins má ráða að WA bauð kvartanda ekki að breyta flugleið eins og ber að gera skv. 8. gr. Kvartandi útvegaði sér sjálfur flug áleiðis og á lokaáfangastað með bíl. WA ber því að endurgreiða kvartanda þann kostnað sem hann varð fyrir við að koma sér á lokaáfangastað. Samkvæmt framlögðum gögnum stóð kvartandi straum af nýjum flugmiða með öðrum flugrekanda að fjárhæð 114,99 EUR og farangursgjaldi að fjárhæð 30 EUR. Auk þess hefur kvartandi lagt fram gögn um eldsneytiskostnað frá Riga til Vilnius, sem var lokaáfangastaður

kvartanda skv. bókun, að fjárhæð 94,09. Með hliðsjón af framangreindu er það mat SGS að WA beri að endurgreiða kvartanda útlagðan kostnað, í heild 239,08 EUR, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Wizz Air ber að greiða kvartanda 239,08 EUR vegna kostnaðar við að komast á lokaáfangastað sbr. 8. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. W68090 þann 29. janúar 2024.

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. stjórnáslulaga, 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, 19. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson