

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 25/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W62428a þann 22. nóvember 2023

I. Erindi

Þann 20. desember 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. W62428a á vegum Wizz air (WA) þann 22. nóvember 2022 frá Keflavík til Búdapest. Áætlaður brottfarartími var 20:10 og áætlaður komutími var kl. 01:40. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var kl. 06:00 eða seinkun um fjórar klst. og 20 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 21. desember 2023. Í svari WA, sem barst þann 23. desember 2023 kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that flight W6 2428 22.11.2023 KEF-BUD was rescheduled due to adverse weather conditions at departure station (in KEF), then the flight was delayd due to BUD night curfew which prevented the safe operation of the flight at that time. In order to collect the evidence, please provide us with extra time.

we take all reasonable measures to operate flights while ensuring passengers' safety and comfort, yet sometimes adverse weather conditions cause unavoidable disruptions.

The above referenced circumstances, as per the European Regulations 261/2004, fall into the category of Extraordinary Circumstances therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

SGS sendi kvartanda svar WA til umsagnar þann 27. desember 2023. Í svari kvartanda kom fram:

Ef ég skil póstinn frá Wizz rétt þá segja þeir að það hafi verið nætur útgöngubann í Búdapest og það sé ástæða seinkunnar? Man ekki eftir að hafa heyrt minnst á það eða reyndar fengið nokkra skýringu á seinkun. Vinkonur mínar sem voru í sömu ferð muna ekki eftir að hafa fengið skýringu heldur.

SGS bað um ítarlegri svör 15. apríl 2024, í svari WA þann 8. maí komu m.a. veðurgögn. Svárið var sent kvartanda sem svaraði:

Stutta sagan er að flugi var frestað vegna veður 21. nóv 2023 og nýtt flug daginn eftir kl. 20:10. Það flug fór svo ekki í loftið fyrr en 00:33. Man ekki eftir að það hafi komið neinar skýringar á þessari töf.

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 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 Evrópuðómstólsins 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. W62428a frá Keflavík til Búdapest þann 22. nóvember 2023 og að fluginu seinkaði um fjórar klst. og 20 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.

Við meðferð málsins var sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS beðinn um að leggja mat á framlögð veðurgögn WA til að skera úr um hvort að veðuraðstæður í Keflavík þann 22. nóvember 2023 hefðu verið með þeim hætti að í þeim fælust óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Sérfræðingur flugrekstrardeildar SGS staðfesti að vonskuveður hafi verið á brottfarardegi.

Mjög slæmt veður hefði verið í Keflavík frá hádegi 21. nóvember fram eftir degi 22. nóvember. Flugrekandinn hefði þar af leiðandi seinkað öllum flugum sínum frá Keflavíkurflugvelli. Það hefði ekki verið fyrr en síðla dags hinn 22. nóvember sem tók að lægja á flugvellinum. Verður því talið að WA hafi axlað sönnunarbyrði um orsakatengsl milli hinna óviðráðanlegu aðstæðna sem fólust í veðri á Keflavíkurflugvelli þann 22. nóvember 2023 og seinkunar á umræddu flugi.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS er það mat stofnunarinnar að seinkun á flugi kvartanda nr. W62428a þann 22. nóvember 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. 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. W62428a þann 22. nóvember 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, 28. janúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson