

Úrskurður Samgöngustofu nr. 41/2023 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W65442 þann 16. júlí 2022.

I. Erindi

Þann 27. september 2022 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur).

Kvartendur áttu upphaflega bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W65442 frá Keflavík til Feneyja þann 16. júlí 2022 og var fluginu aflýst. WA bauð kvartendum nýtt flug nr. W65566 til Mílanó þann 16. júlí 2022 sem seinkaði um þrjár klukkustundir og 53 mínútur.

Kvartendur hafa þegar móttengið staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 úr hendi WA vegna aflýsingar á flugi nr. W65566 frá Keflavík til Feneyja þann 16. júlí 2022.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur vegna seinkun á flugi nr. W65566 þann 16. júlí 2022 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. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar þann 5. október 2022. Í svari WA sem barst þann 17. mars 2023 samþykkti flugrekandinn að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. W65566 þann 16. júlí 2022.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Samgöngustofa 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 Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samgöngustofa 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

Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal Samgöngustofa skera úr ágreiningi með úrskurði.

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. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa 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 vöð; 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.

Loffferðalögum 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 g. Alitalia.

Fyrir liggur að kvartendur áttu upphaflega bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W65442 frá Keflavík til Feneýja þann 16. júlí 2022 og var fluginu aflýst. WA bauð kvartendum nýtt flug nr. W65566 til Milánó þann 16. júlí 2022 sem seinkaði um þrjár klukkustundir og 53 mínútur. Wizz air hefur þegar greitt kvartendum bætur vegna seinkunar á flugi W65566 þann 16. júlí.

Í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj frá 12. mars 2020 staðfesti Evrópudómstóllinn að túlka eigi ákvæði 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum þegar farþegi hefur mótttekið staðlaðar skaðabætur vegna aflýsingar á flugi og hann hefur samþykkt boð flugrekanda um nýtt flug og því flugi seinkar eða er einnig aflýst, þá eigi farþeginn einnig rétt á stöðluðum skaðabótum á grundvelli EB reglugerðar nr. 261/2004 vegna þess flugs sem honum var boðið í stað þess flugs sem var aflýst, sbr. eftirfarandi:

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights,

and repealing Regulation (EEC) No 295/91, and in particular Article 7(1) thereof, must be interpreted as meaning that an air passenger who has received compensation for the cancellation of a flight and has accepted the re-routing flight offered to him is entitled to compensation for the delay of the re-routing flight, where that delay is such as to give rise to entitlement to compensation and the air carrier of the re-routing flight is the same as that of the cancelled flight.¹

Með hliðsjón af niðurstöðu Evrópudómstólsins frá 12. mars 2020, í máli C-832/18 A and Others g. Finnair Oyj, þá er það óumdeilt að mati SGS að farþegar geti átt rétt á að fá greiddar tvisvar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 í þeim tilvikum sem greint var frá hér að framan.

WA hefur ekki borið fyrir sig við meðferð málsins eða á öðrum stigum þess að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið orsök fyrir aflýsingu flugs nr. W65442 þann 16. júlí 2022 frá Keflavík til Mílanó. Eins og áður hefur komið fram þá eiga farþegar rétt á stöðluðum skaðabótum verði þeir fyrir aflýsingu eða mikilli seinkun á flugi. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir aflýsinguna eða seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti.

Reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aflýsingar flugs nr. W65442 þann 16. júlí 2022 í ljósi framangreinds sönnunarskorts af hálfu flugrekandans í málinu.

Úrskurðararorð

Wizz air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, vegna flugs W65442 þann 16. júlí 2022.

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. stjórnslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

¹ mgr. (1)44.

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. Að ósk neytanda skal Samgöngustofa gefa út staðfestingu um að skilyrðum til aðfarar sé fullnægt.

Reykjavík, 10. maí 2023

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson