

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 81/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W42858 þann 12. júlí 2024

I. Erindi

Þann 23. september 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W42858 á vegum Wizz Air (WA) kl. 01:00 þann 12. júlí 2024 frá Keflavík til Vínar. Fluginu var fyrst seinkað og svo aflýst. Kvartendur komu til Vínar með rúmlega sólarhrings seinkun.

Kvartendur fara 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. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar sem og kostnað vegna fyrirframgreiddrar hótélgistingar sem þeir gátu ekki notað.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 24. september 2024. Í svari WA, sem barst þann 25. september 2024, kemur eftirfarandi fram:

We have received the documentation with a reference 24091650 regarding passengers Mr. Jan Irzyk and Ms. Justyna Zajac, flight W4-2858 KEF - VIE on the July 12, 2024, under reservation YNIL2K.

After thoroughly investigating the flight W4 2858 from Keflavik (KEF) to Vienna (VIE), originally scheduled for July 12, 2024, was rescheduled to July 13, 2024, due to adverse weather conditions (strong winds) at Keflavik. The rescheduled flight experienced further delays due to Air Traffic Control (ATC) slot restrictions caused by weather disruptions across Europe. This situation qualifies as a DLC.

This, as per the European Regulations 261/2004 falls into the category of Extraordinary Circumstances, therefore, we regret to inform you that no compensation is due.

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned,

security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.”

As per the European Regulations 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.”

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 25. september 2024. Í svar kvartenda sama dag kom fram:

It is not true what Wizzair claims that the reason for the cancellation is force majeure, i. e. strong wind on the Keflavik airport. As evidence of this, there are weather forecasts from Keflavik airport.

More evidence can be taken from ATC and meteorological services at KEF airport. The wind on July 12, at the planned departure time of 01.00 a.m., could not have been the reason for the cancellation of the flight, because the wind was not strong at all. The wind was much stronger on July 13, and despite this, the flight was carried out on that day. What happened? On July 12, the wind was weak and the flight was canceled, and on July 13, the wind was strong and the flight was not canceled. Something is wrong.

In addition, all other operations of other airlines on July 12th at the time of departure of Wizzair Flight No. W42858 (i.e. between 00:00 and 02:00) were performed. I have attached a photo from the airport as proof that other flights were performed and were not canceled. Moreover, even the Austrian Airlines flight from 00:10 to VIE was performed, i.e. the same route and almost at the same time of day (50 minutes time difference).

These facts contradict Wizzair's claims, which are false and are intended only to defend their own interests, and are not based on truth. It must be firmly stated that the flight was not delayed, but canceled. If it had been delayed, the passengers would not have been accommodated in a hotel, but would have waited at the airport for departure. In addition, the premise of strong wind, which is a lie, is not force majeure as referred to in the EU regulation, which Wizzair claims. This would only be true if all flights were delayed or canceled due to strong winds. Only then can we speak of force majeure. In this situation, on July 12, such a premise did not apply. All flights took place, except for Wizzair. I ask you to reject Wizzair's argument and accept my application in its entirety.

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 völ; 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 kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W42858 frá Keflavík til Vínar. Þann 12. júlí 2024 og að fluginu var fyrst seinkað og svo aflýst eftir að kvartendur voru komnir á Keflavíkurflugvöll. Álitafni þessa máls er hvort aflýsing á flugi kvartenda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að aflýsingu á flugi kvartenda 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 12. júlí 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að aflýsa flugi kvartenda. Niðurstaða sérfræðings flugrekstrardeildar SGS var að ekkert hafi verið að veðri sem hefði átt að hamla flug kvartenda.

Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari sérfræðings flugrekstrardeildar SGS og í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt, er það mat SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umrædd aflýsing á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Er það mat SGS að kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi WA samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna aflýsingar á flugi WA þann 12. júlí 2024. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Réttur til endurgreiðslu

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli veita farþegum aðstoð skv. 8. og 9. gr. en þar er fjallað um rétt til endurgreiðslu eða að breyta flugleið og rétt á endurgreiðslu á kostnaði vegna matar, drykkjar og gistingar. Kvartendur hafa lagt fram kvittanir vegna fæðiskaupa sem Wizz air ber að greiða skv. 9. gr. reglugerðarinnar.

Krafa um afleitt tjón

Kvartendur gerir einnig kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna hótलगistingar í Vín sem þeir gátu ekki notað. Sá kostnaður telst til afleidds tjóns af aflýsingunni. SGS hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. reglugerð EB nr. 261/2004, lögum um loftferðir nr. 80/2022 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verður kvartendur því að leita réttar síns fyrir þeirri kröfu sinni á öðrum vettvangi.

Úrskurðarorð

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. 466/2024, vegna aflýsingar á flugi nr. W42858 þann 12. júlí 2024.

Wizz air ber að endurgreiða fæðiskostnað skv. framlögðum kvittunum skv. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu á fyrirframgreiddri hótलगistingu er vísað frá.

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. stjórnssýslulaga, 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. mars 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson