

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 25/2021 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W68090 þann 7. febrúar 2020.

I. Erindi

Þann 19. desember 2020 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W68090 þann 7. febrúar 2020 frá Keflavík til Wrocław og var fluginu aflýst.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og 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. 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

Kvörtunin var send flugrekanda til umsagnar þann 22. desember 2020. Í svari flugrekanda sem barst næsta dag kom fram m.a. eftirfarandi:

Regarding your request I would like to inform you that after conducting a thorough investigation, I can confirm that flight W6 8090 KEF-VNO on the 7th of February 2020 was rescheduled for the next day due to runway closure at KEF airport.

In the attachment you may find enclosed the report from our duty manager regarding the disruption, as well as the Actual flight information, list of activities of the aircraft and the flight leg information.

No compensation is due as per the European regulation 261/2004 Article 6 Par. 1 Point (a) and Article 7 Par. 1 Point (a) due to the following statements:

(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.

SGS sendi kvartenda svar WA til umsagnar þann 28. desember 2020. Í svari kvartenda við umsögn WA kom fram eftirfarandi:

Thank you for the letter. Please note that I have looked through all the documents and articles sent by the airlines. However, as it was stated in one of the articles: "Operations at Keflavik have continued with the north-south runway". The operations continued and WizzAir should have flown us to our place of destination much shorter delay. The CJEU states that the Regulation must be interpreted as meaning that an air carrier, since it is obliged to implement all reasonable measures to avoid extraordinary circumstances, must reasonably, at the stage of organizing the flight, take account of the risk of delay connected to the possible occurrence of such circumstances. It must, consequently, provide for a certain reserve time to allow it, if possible, to operate the flight in its entirety once the extraordinary circumstances have come to an end. However WizzAri failed to do so and now is trying to avoid its obligation to pay compensation under EU regulation 261/2004. What is more, the flight was delayed not due to extraordinary circumstances. These circumstances are closely related to the operation. According to CJEU, only such circumstances that are (a) not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier and (b) are beyond the actual control of that carrier on account of its nature or origin may exempt the air carrier from obligation to pay compensation (14/11/2014 CJEU decision in case No. C-394/14). Both these conditions (the 1st as well as the 2nd) must exist in order to exempt the air carrier from obligation to pay compensation. So, mere the fact that the circumstance is beyond the actual control of the air carrier as well as mere the fact that the circumstance is not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier does not constitute the ground for refusal to pay compensation.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

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 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 vól; 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. 60/1998 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 og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W68090 frá Keflavík til Wrocław þann 7. febrúar 2020 og að fluginu var aflýst. Álitæfni þessa máls er hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 sem birt var þann 18. september 2020. Voru málsatvik með þeim hætti að krafa var gerð um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. W65054, Keflavík til Kraká þann 7. febrúar 2020, flugið var með áætlaða brottför kl. 19:05. Til samanburðar þá var flug kvartenda í máli þessu með áætlaða brottför frá Keflavík kl. 21:20 þann sama dag. Í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 var það staðfest af hálfu Isavia að önnur flugbraut Keflavíkurflugvallar var lokuð í tæpan sólarhring frá u.þ.b. kl. 16:00 þann 7. febrúar. Einungis hafi því verið um eina flugbraut að velja til að lenda á þennan daginn.

Sérfræðingur flugrekstrardeildar Samgöngustofu mat veðuraðstæður í ákvörðun Samgöngustofu nr. 83/2020 svo að flugbrautin sem var opin á þeim tíma sem fyrra flug sömu vélar og sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda var með áætlaðan landingartíma á Keflavíkurflugvelli var mikill hliðarvindur og brautaraðstæður hafi þar af leiðandi hindrað flug á þeim tíma. Verður í máli þessu einnig lagt til grundvallar framangreint mat sérfræðings flugrekstardeildar. Í þessu samhengi er vert að benda á að fjögur flug voru skipulögð á vegum WA til Keflavíkurflugvallar þann 7. febrúar 2020 frá kl. 18:20 til kl. 20:55 og var tveim af þeim flugum aflýst og hin tvö flugin neyddust til að lenda á varaflugvelli sökum veðuraðstæðna í Keflavík.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WA hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem síðar átti að framkvæma flug kvartenda. Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar sem leiddi til þess að flug kvartenda var aflýst.

Telur SGS því að rekja megi aflýsingu á flugi kvartenda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar úr hendi Wizz air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 10. júní 2021

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson