

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 92/2024 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W48266 þann 4. júní 2023

I. Erindi

Þann 19. september 2023 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC fyrir þeirra hönd og 8 annarra farþega (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W48266 á vegum Wizz air (WA) kl. 18:00 þann 4. júní 2023 frá Keflavík til Rómar og sömu leið til baka þann 11. júní. Fluginu var aflýst með sólarhringsfyrirvara, kvartendur hættu við að ferðast og fóru fram á endurgreiðslu farmiðans, en WA samþykkti einungis að endurgreiða útflugið. Krafan snýst um að fá alla bókunina endurgreidda.

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.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 19. september. Í svari WA, sem barst þann 4. október 2023. kemur eftirfarandi fram:

We have received the documentation with reference 23091514 regarding the tiket refund for our booking reference CH9LYW. I would like to inform you that we are able to convert wizz credits for flight W4 8266 4.06.2023 to the bank account in amount of 2067.67 EUR In order to proceed with the payment, the following information is needed:

- Currency of the bank account
- IBAN
- Bank Name
- Beneficiary Name
- SWIFT Code
- Convenient reference number in order to identify the payment

As for refund for the return flight, please note that reserver made a voluntary cancelation (ticket is no refundable). therefore there is no amount for refund.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 5. október. Í svári kvartenda kom fram, að þeir vildu alla bókunina endurgreidda.

SGS ítrekaði við WA með tölvupóstum 6. október, 6. nóvember 2023 og 4. janúar 2024 að kvartendur ættu að fá alla bókunina endurgreidda. Í svári WA þann 9. janúar kom m.a. fram:

Please be kindly informed that our position remains unchanged regarding your request for full refund, all evidence have been provided in our first letter.

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. W48266 frá Keflavík til Rómar þann 4. júní 2023 og að fluginu var aflýst með tilkynningu þann 3. júní 2023. Álitæfni 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 lagði WA fram gögn sem sýndu fram á að verkfall var á flugvellingum í Róm þann 4. júní 2023. Með hliðsjón af þeim upplýsingum sem koma fram í svari WA er það mat stofnunarinnar að aflýsing á flugi kvartenda nr. W48266 þann 4. júní 2023 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, því hafnað.

Réttur til aðstoðar

Í a-lið 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 segir að hafi flugi verið aflýst skuli bjóða farþegum aðstoð skv. 8. gr.

Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ber flugrekendum að bjóða farþegum þrjár valkostir, sem eru eftirfarandi:

1. Endurgreiðsla á farmiða
2. Nýtt flug til lokaáfangastaðar við fyrsta tækifæri
3. Annað flug síðar eftir ósk farþega

Kvartendur völdu endurgreiðslu farmiða og samkvæmt a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB 261/2004 ber að endurgreiða fyrir þá hluta ferðarinnar sem ekki voru farnir, eða alla ferðina og ber því WA að endurgreiða kvartendum bókunina að fullu samtals 3892.68 EUR

Úrskurðarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air vegna aflýsingar á flugi nr. W48266 þann 4. júní 2023 samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 466/2024, er hafnað.

Wizz air skal endurgreiða kvartendum farmiða þeirra að fullu 3892.68 EUR.

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. stjórnisýslulaga, 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, 30. september 2024

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson