

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 52/2025 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz air nr. W65566 þann 21. apríl 2023

I. Erindi

Þann 1. apríl 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W65566 á vegum Wizz air (WA) þann 21. apríl 2023 frá Keflavík til Mílanó og var fluginu aflýst. Kvartendum var boðið nýtt flug tveimur dögum síðar, sem þeir þáðu.

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 af hálfu WA.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi kvörtunina til umsagnar WA með tölvupósti þann 9. apríl 2024. Í svari WA, sem barst þann 11. apríl 2024, kom eftirfarandi fram:

After thoroughly investigating your case we confirm that the following flight was cancelled as a result of the ground handling strike in MXP airport.

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.”

According to Article 6 of our General Conditions of Carriage (GCC), in case of a flight disruption passengers have the following options:

6.3.2.1. We re-book You on another flight operated by Us on the same or – if necessary – a comparable route, within 14 days before or 30 days after the scheduled date of departure of the delayed/cancelled flight, subject to availability of seats; or

6.3.2.2. *You may cancel Your Booking and request a refund in credit on Your “customer account” for the cancelled flight and for the return sector, if applicable; or*
6.3.2.3. *You may cancel Your Booking and request the refund of the Total Fare paid for the cancelled flight and, if applicable, for the return sector.*
6.3.2.4. *If, after selecting an option from 6.3.2.1 – 6.3.2.3, You wish to change Your choice, You may do so according to the general rules in these Terms, and by paying the relevant fee.*

After receiving the cancellation notification, passengers chose the rebook option to the flight W6 5566 KEF - MXP on the 23rd of April 2023.

In accordance with EC Regulation 261/2004, we will reimburse the expenses encountered directly due to the cancellation such as hotel, transfer, meals, refreshments, communication charges, and other expenses. The amount of the compensation is defined individually in reasonable relation to the waiting time. We kindly ask you to forward all related invoices/receipts, so that we can determine a possible compensation.

SGS óskaði eftir gögnum frá WA um verkfallið, sem vísað er til í svarinu með tölvupósti 11. apríl 2024. Engin frekari svör bárust frá WA þrátt fyrir ítrekun SGS með tölvupósti þann 2. september 2024.

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 sbr. 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 vö; 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.

Loffterðalögum 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. W65566 frá Keflavík til Mílanó þann 21. apríl 2023 og að fluginu var aflýst. 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.

WA hefur ekki fram nein gögn því til stuðnings að aflýsingu á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum, s.s. vegna verkfalls á komuflugvelli í Mílanó, þrátt fyrir ítrekun af hálfu SGS. Hefur WA því ekki axlað þá sönnunarbyrði sem á honum hvílir, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur SGS að WA hafi ekki sýnt fram á að umræddri aflýsingu á flugi kvartenda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi ákvæðisins. 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. 261/2004 vegna aflýsingar á flugi WA þann 21. apríl 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartenda um skaðabætur samþykkt.

Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar

Við aflýsingu ber flugrekanda að bjóða farþegum endurgreiðslu eða nýtt flug á lokaáfangastað, sbr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Fyrir liggur að kvartendum var boðin endurgreiðsla flugsins og nýtt flug á lokaáfangastað þann 23. apríl 2023, tveimur dögum eftir hið aflýsta flug Völdu kvartendur síðari valkostinn. Telst WA hafa uppfyllt skyldur sínar til aðstoðar skv. 8. gr. reglugerðarinnar.

Þegar farþegar velja nýtt flug í kjölfar aflýsingar ber flugrekanda einnig að veita þeim þá þjónustu sem felst í 9. gr. reglugerðarinnar, þ.e. máltíðir, hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu. Á þetta við þegar áætlaður brottfarartími nýs flugs er a.m.k. einum degi eftir áætlaða brottför flugsins sem var aflýst. Af kvörtun má það ráða að WA hafi greitt útvegað kvartendum hótulgistingu og flutning á milli flugvallar og gístaðstöðu en ekki vegna endurgreitt útlagðan matarkostnað. Hins vegar hafa kvartendur ekki lagt nein gögn fram um þann kostnað. Verður kröfum kvartenda um endurgreiðslu þess kostnaðar því hafnað.

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. W65566 þann 21. apríl 2023.

Kröfum kvartenda um endurgreiðslu útlagðs kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu Wizz Air 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.

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.

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, 13. febrúar 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson