

Úrskurður

Samgöngustofu nr. 90/2025 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Wizz air nr. W42858 þann 31. janúar 2024

I. Erindi

Þann 8. október 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W42858 á vegum Wizz air (WA) þann 31. janúar 2024 frá Keflavík til Vínar. Áætlaður brottfarartími var kl. 10:45 og áætlaður komutími var kl. 16:00. Kvartendur fengu á brottfarardegi tilkynningu frá WA um að fluginu myndi seinka vegna veðuraðstæðna. Raunverulegur brottfarartími var svo kl. 02:28 aðfararnótt 1. febrúar 2025. Raunverulegur komutími var svo kl. 7:15 þann 1. febrúar eða 15 klukkustundum og 15 mínútum eftir áætlaðan komutíma.

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 9. október 2024. Í svari WA, sem barst þann 11. október 2024, kom eftirfarandi fram:

We are contacting you regarding the case with reference number 2410641, flight W4 2858 on the 31.1.24. The flight was rescheduled to February 1st due to anticipated severe weather conditions, including strong winds and snow, in Keflavik (KEF).

Meðfylgjandi voru veðurgögn, staðhæfingum WA til stuðnings.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 15. október 2024. Í svari kvartenda kom fram að flug kvartenda hefði verið það eina sem hefði verið seinkað um þetta leyti.

SGS óskaði eftir upplýsingum frá kvartendum um það hvenær þeir hefðu fengið upplýsingar um breyttan brottfarartíma með tölvupósti þann 7. apríl sl. SGS barst svar frá kvartendum þann 13. apríl sl. með tilkynningu WA til kvartenda dags. 31. janúar 2024 um seinkun á flugi þeirra.

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 seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Staðlaðar skaðabætur

Fyrir liggur í málinu að kvartendur áttu bókað far með flugi nr. W42858 frá Keflavík til Vínar þann 31. janúar 2024 og að fluginu seinkaði um 15 klukkustundir og 15 mínútur. Álitæfni þessa máls er hvort að seinkun 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 seinkun 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 31. janúar 2024 hafi verið með þeim hætti að forsvaranlegt hafi verið af hálfu WA að seinka flugi kvartenda. Í umsögn sérfræðings flugrekstrardeildar SGS kemur fram að spáð hafi verið

hávaðaroki og snjókomu sem ekki átti að laga fyrr en upp úr 19:00 á brottfarardegi eða um 6 klukkustundum eftir áætlaðan brottfarartíma. Óveður telst ótvírætt til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 14. inngangслиður reglugerðarinnar. Má seinkun á flugi kvartenda því að mati SGS rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS verður að játa WA visst svigrúm til að bregðast við þeirri röskun sem varð á leiðakerfi flugfélagsins vegna óveðursins í Keflavík. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WA.

Ú r s k u r ð a r o r ð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Wizz air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, 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.

Reykjavík, 18. júlí 2025

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson