

## Ákvörðun Samgöngustofu nr.73/2022 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi Wizz Air nr. W61168 þann 1. janúar 2022.

### I. Erindi

Þann 23. maí 2022 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A. Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz air (WA) nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 1. janúar 2022. WA aflýsti fluginu vegna slæmra veðuraðstæðna í Keflavík.

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. 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 WA til umsagnar þann 24. maí 2022. Í svari WA sem barst SGS þann 25. maí kom fram eftirfarandi:

I would like to kindly advise you that Wizz Air flight W6-1168 KEF-KTW 1 January 2022 was rescheduled for the next day due to the weather conditions at KEF affecting the preceding flight of the rotation. The heavy winds made the scheduled time of departure of the preceding flight impossible. Please be informed that our flights operate on rotational principle of aircrafts, therefore if one flight is delayed, cancelled or diverted, the following flights get delayed or cancelled, depending on aircraft availability.

Attached you can find the METAR reports, as well as some decoded codes, a METAR decoder could be found at: <http://heras-gilsanz.com/manuel/METAR-Decoder.html>. I am also sending you the list of activities of the aircraft and the duty manager report.

Please consider that Wizz Air as operating air carrier shall not be obliged to pay compensation, if cancellation or long delay is caused by extraordinary circumstances according to Art. 5. par. (3) of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the council establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

Originally Art.5. par. (3) of the Regulation applies to flight cancellations but the European Court of Justice in its judgments concerning compensations for long delays of flights extended the application of Art.5. par. (3), stating that the airline shall not pay compensation for long delays, if even if all reasonable measures had been taken. (the

most recent relevant judgment of the court was delivered on 23th October 2012 in joined cases C-581/10 and C-629/10.).

In conclusion, we believe that no further compensation is due having in mind that flight delay was caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken, namely circumstances beyond the actual control of Wizz Air.

Please also note that in accordance with our general, uniform procedures for Ground Handlers, in case of disruptions, the passengers receive printed leaflets with their rights and options available, which are available in more than 30 languages at all stations within our network. In case of operational cancellations, the rebooking option is also available online, as the customers can book an alternative flight after logging in, free of charge, in case they cannot queue at the Ticket Desk or contact the Call Center.

I would like to kindly inform you that we are willing to reimburse additional expenses, which the passengers had due to this situation but in a reasonable amount, and of course if we are provided with relevant receipts. For the meals and refreshments we have paid 729.32 PLN compensation via bank transfer. Attached you can find the payment confirmation.

SGS sendi kvartendum svar WA til umsagnar þann 27. maí 2022. Í svári kvartenda 31. maí 2022 kom m.a. fram:

Thank you for your email. Please be informed that according to Flightstats most of the flights depart as normal that day. Therefore, we believe that bad weather conditions were not a reason for a delay. We would also like to point out that the flight was changed from 01/01/2022 at 8:45pm to the next day at 8.05pm.

### **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 stjórnsýslulaga 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 Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 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.

Loftherðalög 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.

WA hefur lýst því svo að aflýsing flugs nr. W61168 frá Keflavík til Katowice þann 1. janúar 2022 megi rekja til veðurs og erfiðra aðstæðna í Keflavík í fyrra flugi sömu vélar sem átti síðar að framkvæma flug kvartenda, þ.e. flug nr. W61167 frá Katowice til Keflavíkur.

WA hefur lagt fram gögn við meðferð málsins sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 1. janúar 2022. Við meðferð málsins var sérfræðingur SGS í flugrekstrardeild beðin um að leggja mat á framlögð gögn WA. Í svari sérfræðingsins kom fram eftirfarandi:

„Wizz Air er með þrengra crosswind limitation en það sem Airbus gefur út. Veðurspáin sem þeir höfðu gaf til kynna allt að 35 hnúta hliðarvind í landingu, þeir eru með 33 hnúta hámarks hliðarvind í landingu á þurri flugbraut og minnkar eftir því sem brautarskilyrði versna.“

Að mati SGS hefur WA því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar í Keflavík þann 1. janúar 2022 sem orsakaði keðjuverkandi seinkunarhrif á flug kvartenda síðar þann þann sama dag.

Telur SGS því að rekja megi seinkun 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 og er kröfu kvartenda um staðlaðar skaðabætur því hafnað.

### *Ákvörðunarorð*

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

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

Reykjavík, 29. september 2022

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson