

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 7/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW125 þann 4. júní 2015.

### I. Erindi

Þann 9. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur á bókað far með flugi WOW air WW125 þann 4. júní 2015 frá Keflavík til Boston. Áætlaður brottfarartími var 15.35 en raunverulegur brottfarartími skv. kvartendum var 18.55. Kvartendur eru ósáttir við að hafa ekki fengið upplýsingar um seinkunina þar sem hún hafi verið vituð með nokkrum fyrirvara. Það hefði hjálpað þeim að minnka tjón sitt sem þau vilja að WOW endurgreiði samtals kr. 233.000 kr.

Kvartendur telja sig ekki hafa fengið upplýsingar um réttindi og fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW air kvörtunina til umsagnar þann 21. september, svar barst frá félaginu þann 7. október. Í svari WOW kemur fram að áætluð brottför hafi verið kl. 15.30 en raunveruleg brottför hafi verið 18.32 og áætlaður komutími hafi verið 21.30 en raunverulegu komutími 00.32 eða seinkun upp á 3 klst. og 2 mínútur. Félagið hafni kröfu kvartenda um endurgreiðslu kostnaðar þar sem félagið beri ekki ábyrgð á tengiflugum farþega. SGS sendi kvartendum svar WOW til umsagnar sama dag og barst svar um hæl þar sem kvartendur gera ekki athugasemdir við tímasetningar. Hinsvegar þá telja kvartendur sig eiga rétt á bótum skv. C) lið, 1. töluliðar í 7. gr. reglugerðar 261/2004 og fara fram á að SGS taki til athugunar að gera WOW að greiða fjárhagslegt tjón kvartenda skv. 12. gr. reglugerðar 261/2004.

### 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. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga 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. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög 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.

Álitamál þessarar kvörtunar eru tvö, annars vegar hvort kvartendur eigi rétt á bótum skv. 7. gr. reglugerðar 261/2004 vegna seinkunar flugs þeirra og hins vegar hvort kvartendur eigi að fá þann kostnað sem þau urðu fyrir vegna seinkunarinnar endurgreiddan. Samkvæmt upplýsingum WOW þá var seinkun á komu flugs kvartenda til Boston 3 klst. og 2 mínútur. Það er því niðurstaða SGS að kvartendur eiga rétt á bótum skv. C-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar 261/2004 eða 600 evrur á farþega.

Í C-lið 2. mgr. sömu greinar kemur einnig fram að þegar seinkun „nemur innan við fjórum klukkustundum í öllum flugum sem falla ekki undir a– eða b-lið, er flugrekandanum heimilt að lækka skaðabæturnar, sem kveðið er á um 50%.“

Varðandi aðrar kröfur þá ber flugrekandi ekki, á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til.

## **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 600 evra skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis 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, 13. apríl 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir