

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 96/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW637 þann 3. janúar 2019.

### I. Erindi

Þann 12. febrúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW637 frá Las Palmas til Keflavíkur þann 3. janúar 2019. Áætluð brottför var kl. 15:50 en raunveruleg brottför var kl. 13:00 daginn eftir.

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. Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna leigubíls 61.5 EUR.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. febrúar 2019. Svar barst 7. mars þar sem félagið bauðst til að endurgreiða umbeðinn leigubílakostnað. SGS ítrekaði að félagið þyrfti að koma með umsögn vegna seinkunarinnar. Þann 12. mars kom svar frá WW þar sem félagið sagðist vera að safna upplýsingum og svar myndi berast síðar. Frekari svör bárust svo ekki fyrir gjaldþrot félagsins. Í svari WOW beint til kvartenda kom fram að félagið hafni bótakröfu kvartenda þar sem bilun sú sem olli seinkuninni hafi komið fram eftir daglegt öryggiseftirlit hennar og því væri um óviðráðanlegar aðstæður að ræða, sbr. eftirfarandi:

„The reason for the disruption were technical problems which occurred after the plane had gone through a daily safety check and been cleared for operation throughout the day.“

### 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 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. Þetta dómafórdæmi 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW637 frá Las Palmas til Keflavíkur þann 3. janúar 2019 og fluginu seinkaði um tæpan sólarhring.

Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafa valdið seinkun á flugi WW637 þann 3. janúar 2019. Ljóst er að samkvæmt svari WOW vegna kvörtunar kvartenda til flugfélagsins að seinkunin hafi komið til vegna tæknilegrar bilunar sem uppgötvaðist eftir að vélin sem átti að framkvæma flugið hafi farið í gegnum daglega öryggisskoðun og verið gefin heimild til að fljúga þann dag. Í dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-257/14 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að bilun í tækjabúnaði líkt og sú sem um ræðir í máli þessu falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Dómstóllinn tók fram í rökstuðningi sínum að þó um ófyrirséð atvik væri að ræða sem hafi ekki komið í ljós við reglubundið viðhald vélarinnar né rekja mætti til vanrækslu flugrekanda á eftirliti með vélinni, þá yrði að líta svo á að tæknileg vandamál væru venjulegur þáttur í starfsemi flugrekanda og að ekki hafi verið ómögulegt fyrir hann að koma í veg fyrir bilunina með einum eða öðrum hætti. Samkvæmt framansögðu er niðurstaða Samgöngustofu sú að WOW beri að greiða hverjum kvartenda 400 evrur sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

## **Ákvörðunarorð**

WOW air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins 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, 14. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson