

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 24/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW627 þann 22. ágúst 2016.

### I. Erindi

Þann 19. janúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og er kvörtunin einnig lögð fram f.h. 3ja annara fjölskyldumeðlima hans(kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi Wow Air (WW) WW627 frá Barcelona til Keflavíkur þann 22. ágúst 2016 en fluginu var aflýst vegna vélarbilunar þar sem fugl fór inn í hreyfil flugvélarinnar í flugtaki.

Í kvörtuninni kemur fram að áætlaður komutími í Keflavík hafi verið kl. 01:35 þann 23. ágúst. Í flugtaki frá Barcelona fór fugl inn í hreyfil vélarinnar og olli alvarlegum skemmdum. Fljúga þurfti vélinni í u.þ.b. klukkustund áður en vélinni var aftur lent í Barcelona. Vélin var óflugfær til 27. ágúst 2016. Í kjölfar landingar var farþegum komið fyrir á hóteli þar sem þeir eyddu nóttinni. WW flaug annari vél til Spánar sem flutti farþegana til Keflavíkur en komutími var kl. 06:30 þann 24. ágúst 2016. Var því heildarseinkun á flugferð farþega u.þ.b. 28 klst. og 55 mínútur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. janúar 2017. Í svari WW sem barst 25. janúar 2017 kemur fram að við flugtak á flugi WW627 frá Barcelona til Keflavíkur þann 22. ágúst 2016 hafi fugl farið inn í vélahreyfil. Því þurfti að fljúga í u.þ.b. klukkustund til að brenna eldsneyti og í kjölfar þess lenda vélinni aftur í Barcelona til viðgerðar. Vélin var óflughæf næstu fimm daga í kjölfar slyssins. WW sendi út fyrirspurnir til fyrirtækja sem leigja út flugvélar en barst eingöngu neikvæð svör til baka og því var ekki mögulegt að fá leiguflugvél til að flytja farþegana heim fyrr en raun bar vitni miðað við frásögn WW. Engar aðrar flugvélar á vegum WW voru staddar í Barcelona á þessum tíma né aðrar vélar tiltækar á vegum fyrirtækisins. Að endingu var flugvél á vegum WW flogið til Barcelona til þess að sækja farþegana og koma þeim til Keflavíkur. Flogið var til Keflavíkur með flugi nr. WW9627 og var heildarseinkun brottfarar og komu eins og fyrr sagði um 29 klst. WW heldur því fram að þetta

hafi verið fyrsta vélin sem hafði möguleika á því að sækja farþegana án þess að raska öðrum flugum fyrirtækisins.

Í bréfi WW, dags. 25. janúar 2017, koma fram sjónarmið fyrirtækisins varðandi atvikið. Telur WW að það atvik að fugl fari í hreyfil flugvélar flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sem leysi fyrirtækið undan bótaábyrgð vegna aflýsingar flugsins. Fuglar séu hluti af náttúrunni, lúta ekki stjórn neins og WW hefði engin úrræði til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Þá gerði WW allt í sínu valdi til að takmarka seinkunina sem mest. Því hafnar WW bótaskyldu.

Svar WW, dags. 25. janúar 2017, var sent kvartendum til umsagnar. Í svari kvartenda, dags. 5. febrúar 2017, er bent á að kvartendur hafi ekki fengið upplýsingar um réttindi sín. Þá eru einnig tiltekin lagarök á þann veg að túlka eigi 3. mgr. 5. gr. þröngt sem undantekningarákvæði og að fordæmi styðji mál kvartenda.

Með tölvupósti, dags. 8. desember 2017, óskaði SGS eftir nánari útskýringum á þeim aðgerðum sem framkvæmdar voru af hálfu WW eftir að í ljós kom að flugvél í flugi WW627 væri óflugfær. Með svari WW, dags. 18. desember 2017, komu m.a. fram gögn um samskipti WW við flugleiðgjöfnustuaðila. Þá komu einnig fram útskýringar á töf við endurskipulagningu flugsins.

### **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 stjórnáslaganna 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 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.

Loftferðalögum 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið aflýsingu á flugi kvartenda. Miðað við framkomin gögn frá WW telst sannað að fugl hafi farið í hreyfil flugvélarinnar í flugi WW627 þann 22. ágúst 2016. Áhöfn flugvélar taldi rétt að snúa vélinni aftur til landingar í Barcelona og er það ekki á færi Samgöngustofu að véfengja þá ákvörðun við úrlausn þessa máls.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. skýringarákvæðis reglugerðarinnar en þar segir m.a. að skyldur flugrekenda skv. reglugerðinni geti fallið niður ef óviðráðanlegar aðstæður skapast sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið nauðsynlegar ráðstafanir.

Að mati SGS teljast þau atvik þegar fugl fer í hreyfil flugvélar vera tilviljunarkennd og óviðráðanleg af hálfu viðkomandi flugfélags. Þá er ómögulegt fyrir flugrekendur að afstýra slíkum atvikum og afar erfitt eða ómögulegt að gera einhverskonar ráðstafanir til að koma í veg fyrir slík atvik. Í nýlegum dómi Evrópudómstólsins í máli Peska og Peskova gegn Travel Service nr. C-315/15 komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að árekstur fugls við flugvél teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá er ekki heldur um að ræða tilvik sem á rætur að rekja til nauðsynlegra þátta í starfsemi flugvallar eða rekstri og notkun flugvéla sbr. sjónarmið í máli Evrópudómstólsins í máli Siewert gegn Condor nr. C-394/14 um lyftubifreiðar. Að mati SGS telst því „birdstrike“, þ.e. þegar fugl fer í hreyfil flugvélar, til óviðráðanlegra atvika í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfur til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Að mati SGS hefur WW sýnt

nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

Með vísan til ofangreinds, og með hliðsjón af dómi Evrópudómstólsins nr. C-315/15 til leiðbeiningar, telur SGS að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því sé ekki til staðar bótaskylda af hálfu WW vegna aflýsingar á flugi WW627 22. ágúst 2016 og seinkunar á komu farþega sem hlaut af þeirri aflýsingu.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. janúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur