

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 140/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW902 þann 19. desember 2016.**

**I. Erindi**

Þann 1. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (hér eftir nefnd kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með WOW air (WW) frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 19. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 06.30 og áætluð koma kl. 09:40 en fluginu seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 16:24 og raunverulegur komutími kl. 19:31 eða 9 klst. og 51 mín seinkun.

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Þar sem fyrri ákvarðanir vegna þessa flugs hafa þegar verið staðfestar af ráðuneyti vegna sömu málsástæðna og eru uppi í máli þessu telur SGS með tilvísun til IV. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993, þá sérstaklega 13. gr. kaflans, að ekki sé frekari ástæða til rannsóknar málavaxta.

**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, 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. 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi WW902 frá Keflavík til Kaupmannahafnar. Fyrir liggur að tæplega 10 klst. seinkun varð á fluginu. Í umsögn WW er vísað til þess að seinkun flugsins sé að rekja til þess að vél félagsins, sem flytja átti kvartendur til Kaupmannahafnar, varð fyrir skemmdum á flugvelli í Keflavík er ökutæki lenti í árekstri við hana. Þetta hafi gerst er ökumaður ökutækisins skildi það eftir í bakkgir með þeim afleiðingum að það rann á vélina. Við mat á skemmdum kom í ljós að ekki var hægt að fljúga vélinni og flaug hún ekki aftur fyrr en nokkrum dögum síðar. Í álitinu kemur einnig fram það sjónarmið að félagið telji atvikið fela í sér óviðráðanlegar aðstæður sem WW hafi verið ómögulegt að koma í veg fyrir. Þar af leiðandi sé félagið ekki bótaskyldt skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í þessu tilviki hafi ekki verið um að ræða ómissandi hlut við flutning farþega eins og aðstaðan var í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 þar sem flugvallarstiga sem tengja átti við vélina var ekið á hana. Ökutæki það sem lenti í árekstri við vél WW hafi aldrei átt að komast í snertingu við vélina, var henni algjörlega óviðkomandi og líkja megi háttsemi ökumanns þess við að skemmdarverk hafi verið unnið á vélinni.

Álitaefnið í þessu máli snýr að því hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í 3. mgr. segir að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur 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. Í 14. lið aðfararorða reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um hvaða aðstæður teljast óviðráðanlegar. Þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans. Eins og að framan greinir er loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eigi rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sem getur í vissum tilvikum losað flugrekanda undan skyldu til greiðslu bóta vegna aflýsingar eða seinkunar á flugi, er undantekning frá framangreindri meginreglu sem túlka verður þröngt. Evrópudómstólinn hefur í nokkrum dómum sínum túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. og þar á meðal í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* sem einnig var minnst á að framan. Í því máli tók dómstólinn fram að við túlkun á því, hvort óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi eða ekki, verði m.a. að gera greinarmun á því, hvað telst hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda og hvað ekki. Til þess að atvik teldist til óviðráðanlegra aðstæðna yrði það að falla utan þess sem talið yrði til venjulegrar starfsemi flugrekanda.

Samgöngustofa lítur svo á að starf tengt hleðslu farangurs í flugvélar sem og ökutæki staðsett á flugvelli í þeim tilgangi að sinna slíku starfi sé þáttur í venjulegri starfsemi flugrekanda. Leggja verður áherslu á að í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er mælt fyrir um bótaskyldu nema sýnt sé fram á að ekki hefði verið hægt að afstýra aðstæðum jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Samgöngustofa telur að þáttur í því að gera allar nauðsynlegar rástafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. hljóti að fela í sér að tryggja öryggi vélar fyrir umferð á flugvelli, jafnvel þótt ökutæki sem þar eru stödd séu ekki að hlaða farangri í þá vél sem um ræðir. Óhappið sem olli hinni umdeildu seinkun átti að sögn WW sér stað vegna mannglegra mistaka starfsmanns flugvallarins og telur SGS ekki rétt að láta farþega bera hallann af því. Vísar SGS í því sambandi til túlkunarreglu neytendaréttar um að skýra ber allan vafa neytanda í hag.

Samkvæmt framansögðu er niðurstaða Samgöngustofu sú að WOW air beri að greiða kvartendum 400 evrur, sbr. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

Þá er bendir Samgöngustofa á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfand flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til að skaðabóta frá hvaða einstaklingi sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

### **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytis 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, 8. júní 2018

Ómar Sveinsson  
Fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
Lögfræðingur