

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 64/2014 vegna kvörtunar um seinkun  
flugs X9-403 þann 16. ágúst 2013**

**I. Erindi**

Þann 13. september sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B. Þau (hér eftir nefnd kvartendur) áttu bókað far með flugi WOW air (WOW) nr. X9-403 frá Keflavík til Parísar þann 16. ágúst 2013. Áætlaður brottfarartími var kl. 06:50 en raunverulegur brottfarartími var kl. 23:50. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar í samræmi við reglugerð EB nr. 264/2004.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. september. Þann 24. september barst beiðni frá WOW um frest til 18. október, sem var veittur. Þegar umsögn hafði ekki borist 28. október fékk Samgöngustofa leyfi WOW til að nota umsögn félagsins vegna eldri kvörtunar um sama flug, sjá ákv. 50/2014.

*„Að morgni 16. ágúst 2013 rakst hleðslubíll frá afgreiðsluaðila WOW air utan í hreyfilhlíf A320 vélar sem er í rekstri félagsins með þeim afleiðingum að dæld myndaðist. Tæknistjóri og viðhaldsdeild mat tjónið svo að vélin væri ekki flughæf fyrir en skipt hefði verið um hreyfilhlíf.*

*Hlífina var hægt að fá frá Bretlandi en vegna stærðar var ekki hægt að flytja hlífina nema með sérstakri fraktvél til landsins og kom hún með hlutinn til Keflavíkur að morgni 17. ágúst. Eftir að viðgerð hafði farið fram var flugvélin tilbúin til flugs aftur, en það var ekki fyrir en næstum 48 tímum eftir að óhappið átti sér stað.*

*Ljóst var strax að morgni 16. ágúst að þetta myndi leiða til mikillar röskunar á flugum félagsins eða allt þar til flugvélin væri flughæf að nýju. Félagið fór strax í að leita af leiguvél til að lágmarka þá seinkun sem varð á áætlun félagsins en því miður fannst engin leiguflugvél með svo stuttum fyrirvara og því var ekkert annað í stöðunni en að nýta okkur eigin flugvélar og þá með seinkun á flestum flugum. Þau flug sem urðu fyrir hvað mestri seinkun voru:*

16AUG X9-404/405 KEF-CDG-KEF

16AUG X9-445/446 KEF-AMS-KEF

*Ofangreind flug fóru í seinkun sem var á bilinu sjö til tólf klukkustundir en öðrum flugum þessa tvo daga seinkaði á bilinu frá einni klukkustund til þriggja klukkustunda. Allt flug var komið á áætlan 48 tímum eftir óhappið, eða frá morgni 18. ágúst.*

*Félagið gerði allt sem hægt var, eftir bestu getu, til að aðstoða þá farþega sem urðu fyrir töfum vegna þessara óhapps. Farþegum var bæði boðið upp á hressingu á flugvöllum sem og gistingu á hótél meðan beðið var, ef töfin var löng. Tölvupóstur var einnig sendur á alla farþega sem og skilaboð í síma*

*Við hjá WOW air teljum að umrædd töf falli ekki undir bótaskyldu skv. EU 261/2004 og vísum í eftirfarandi:*

*Flugfélag er ekki skaðabótaskyldt í ófyrirsjáanlegum og ótrúlegum (e. extraordinary circumstances) atvikum sem hefðu geta átt sér stað þrátt fyrir allar varúðarráðstafanir. Á fundi EU National Enforcement Bodies (NEB) í apríl s.l. var gefin út leiðbeinandi listi um hvað getur verið túlkað sem "extraordinary circumstances". Þar segir:*

*„Damage to the aircraft primary or secondary structure (e.g. metallic or composite structure) caused by third parties on the ground prior to the departure of a flight and requiring immediate assessment and/or repair. For example a collision between an airport vehicle and an aircraft.“*

Kvartanda var send umsögn WOW Air til umsagnar 30. október. Í umsögn kvartanda er helst bent á að WOW hafi ekki hugsað almennilega um farþega sína og:

*“We maintain our compensation claim (EUR 400 per passenger), because we objectively underwent a material damage (17 hours, a whole day) and a financial damage (additionnal costs for new train tickets in Paris to go back home in Nantes) from companies clearly identified (Wow Air and Airport Associates, quoted by Wow Air).*

*We are simply asking a compensation according to the european conventions, applicable also in Iceland.*

*We are very disappointed, for the moment, by the little commercial attitude of Wow Air, and we still don't understand why WOW loses time to conclude our situation.”*

### **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. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um 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 Flugmálastjórn Íslands (nú 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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 farþegar 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 WOW X9-403 frá Keflavík til Parísar. Fyrir liggur að rúmlega 17 klst. seinkun varð á fluginu. Í umsögn WOW er vísað til þess að seinkun flugsins sé að rekja til þess að hleðslubíl undirverktaka WOW á Keflavíkurflugvelli hafi verið ekið á eina af þeim Airbus 320 flugvélum, sem nýttar eru í áætlunarflug hjá félaginu. Vélin hafi dældast og þarfnaðist hún því viðgerðar. Hafi þetta valdið þessari seinkun á flugi kvartenda. WOW telur að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða og vísar máli sínu til stuðnings til lista sem byggir á niðurstöðu fundar framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies (NEB)) 14. apríl sl.

Að því er tilvísun í lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies) varðar vill Samgöngustofa benda á að skýrt og greinilega er tekið fram að sá listi er ekki bindandi. Samgöngustofa leggur sjálf mat á það hvort óviðráðanlegar aðstæður eru taldar fyrir hendi.

Af gögnum málsins þótti ekki skýrt hvort flugvélin sem ekið var á í þessu máli væri sú flugvél sem átti að flytja kvartendur með flugi X9-403. Af þeim sökum hafði Samgöngustofa samband við Isavia ohf. þann 4. nóvember 2013 og spurðist fyrir um hvaða flug hefði verið að ræða. Svar frá Isavia barst samdægurs og þar kom fram að umrædd flugvél hefði í reynd verið á leið í flug X9-445 á leið til Amsterdam.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt (víxlverkun), geti það ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, fyrir þau flug sem á eftir koma. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til skaðabóta flugrekanda. Er ekki þörf á því að leggja sérstakt mat á hvort að þær aðstæður sem ollu seinkun flugs WOW Air til Parísar teljist vera óviðráðanlegar aðstæður og er í þessari ákvörðun ekki tekin afstaða til þess.

Rétt er þó að benda á að stofnunin hefur áður í ákvörðun sinni frá 6. mars 2014, ákvörðun nr. 15/2014, komist að þeirri niðurstöðu að þær aðstæður sem upp komu í málinu geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna.

Ber WOW Air því að greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrum hvoru skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

## **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða hvorum kvartanda 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 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 aðila var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 5. janúar 2015

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir