

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 69/2014 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW403 frá Keflavík til Parísar þann 25. apríl 2014

### I. Erindi

Þann 26. júní sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A f.h. B, C og D (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WOW), WW403 þann 25. apríl 2014 kl. 15.40 frá Keflavík til Parísar. Fluginu seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 08.10 þann 26. apríl. Fluginu seinkaði því um u.þ.b. 17 klukkustundir. Kvartendur krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 26. júní 2014. Þann 5. ágúst bað WOW um tveggja vikna frest til að svara, sem var veittur. Umsögn WOW barst þann 15. ágúst 2014. Í umsögn WOW er staðfest að umrætt flug hafi orðið fyrir seinkun en það hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

„Þann 25.04.2014 síðastliðinn lagði WOW air af stað til Parísar. Fljótlega eftir flugtak kom í ljós bilun í jafnþrýstibúnað vélarinnar og var henni því snúið við og lent um það bil 40 mínútum eftir að hún hafði tekið á loft sbr. fylgiskjal 1. Farþegar voru sendir inn í flugstöðvarbyggingu á meðan litið var á hvers eðlis bilunin var. Hún reyndist það alvarleg að kyrrsetja þurfti vélina. Þegar seinkun verður á flugi kemur fram í 6. gr. reglugerðarinnar hvaða aðstoð flugrekandi skuli veita í slíkum tilfellum. Í tilviki WOW air var farþegum komið fyrir á hóteli og boðnar veitingar. Þar fengu þeir upplýsingar hvenær áætluð brottför yrði. WOW air telur sig þar af leiðandi hafa uppfyllt skyldur sínar samkvæmt þeirri grein.“ ...

„Vélin var lögð af stað í áætlunarflug þegar bilunin kom í ljós. Um var að ræða ófyrirséðan og óvæntan atburð og fyrra skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar uppfyllt. WOW air telur með hliðsjón af öllum þeim skoðunum sem flugvélinni er gert að ganga undir, engan möguleika hafa verið fyrir hendi til að koma í veg fyrir umrædda bilun með fyrirbyggjandi aðgerðum. Hún kom óvænt og algjörlega ófyrirséð. Seinna skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar er því uppfyllt. Með það að leiðarljósi telur WOW air atvik þetta falla undir undantekningareglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og WOW air ekki skaðabótaskyld.“

Einnig telur félagið að það hafi upplýst farþega um gang mála eftir bestu getu en tekur tillit til þeirrar gagnrýni sem barst og ætlar að reyna að bæta verkferla í svona tilfellum.

Svar WOW var sent kvartanda til umsagnar 15. ágúst og barst umsögn 19. ágúst. Þar er vísað í túlkun Evrópudómstólsins í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Herman v Alitalia og að: „Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangslíðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Einnig er því mótmælt að fyrirtækið hafi uppfært gesti með nægjanlega skýru móti, aldrei var farið yfir réttindi flugfarþega og ofangreindir aðilar reyndu sjálfir að ná sambandi við félagið en slökkt var á öllum uppgefnum símanúmerum.

Fyrri kröfur er því ítrekaðar og óskað eftir ákvörðun Samgöngustofu í málinu.“

### **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 ásamt síðari breytingum. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnsýslulaga 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 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 er 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 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 Air, WW403 þann 25.4. kl. 15.40, tveir aðskildir atburðir höfðu árf á komu farþega á áfangastað. Verður hér fjallað um þau atriði hvort fyrir sig. Fyrri atriðið var seinkun um rúmlega þrjár klst. sem var afleiðing verkfalls starfsmanna Isavia þá um morguninn og síðan þurfti að snúa flugi WW403 aftur til Keflavíkur eftir brottför vegna bilunar í vélinni.

Upphafleg seinkun á fluginu var rúmar 3. klst. en samkvæmt upplýsingum úr gagnagrunni flugumferðarstjórnar var brottför áætluð 18.50 (upphafleg brottför var 15.40) en raunveruleg brottför var kl. 19.01 skv. viðhaldsdagbók vélarinnar sem fylgdi með umsögn WOW, eða seinkun um rúmar 3. klst. og 21 mínútu.

Álitaefnið er þannig hvort seinkun flugs WW403 þann 25.4. hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum verkfalla eða flugöryggis sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. WOW telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugs WW403 hafi fyrst stafað af flugöryggislegum aðstæðum eða vélabilun eftir að ferð var hafin.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Samgöngustofa telur að vinnustöðvun Isavia feli í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar líði hjá eftir að vinnustöðvuninni líkur. Með öðrum orðum að vinnustöðvunin hafi falið í sér tímabundna hindrun. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá.

Hefur það ávallt verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. 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.

Það er álit Samgöngustofu að seinkunin sem varð vegna verkfallsins flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður heldur sé hún víxlverkun sem leiði af verkfallinu um morguninn.

Þegar vélin lagði af stað eftir framangreindar tafir hafði þegar orðið meiri en 3 klst. seinkun á fluginu og þegar af þeirri ástæðu komin til bótaskylda samkvæmt framansögðu. Þannig skiptir síðari vélarbilunin sem olli enn frekari seinkun ekki sköpum um niðurstöðu þessa máls. Gerist því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á þær aðstæður sem ollu frekari seinkun flugs WW403 og hvort þær falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna.

Er það niðurstaða Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartendum bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1.mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrum 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 20. janúar 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson