

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 28/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs  
WOW air X9 181 þann 18. janúar 2014**

**I. Erindi**

Þann 3. mars barst Samgöngustofu kvörtun frá A. A ásamt 6 manna fjölskyldu sinni (hér eftir kvartendur) flugu með flugi WOW air WW183 til Salzburg þann 18. janúar 2014. Þegar þangað kom var ekki hægt að lenda vegna þoku og því farið til Stuttgart. Þar biðu farþegar, án þess að fara frá borði. Um kvöldið var ákveðið að reyna að fara aftur til Salzburg. Ekki var hægt að lenda og snúið aftur til Stuttgart. Þegar þangað kom voru engar upplýsingar veittar farþegum. Kvartendur fóru á hótél en þeim var sagt að mæta aftur á flugvöllinn kl. 09.00 morguninn eftir. Þegar þangað var komið var þeim tjáð að verið væri að bíða eftir varahlutum í vélina. Kvartendur biðu því megnið af þeim degi á flugvöllinum í Stuttgart og fóru loks af stað kl. 16 og voru komin til Salzburg um kl. 17 þann 19. janúar.

Í kvörtuninni kemur fram að farþegum hafi verið afhentir matarmiðar upp á 10 evrur en þeir hefðu ekki dugað fyrir upphaldi allan daginn.

Kvartendur krefjast skaðabóta og endurgreiðslu kostnaðar í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars 2014. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 23. mars. Engin umsögn barst en Samgöngustofa hefur borist umsögn WOW vegna annarrar kvörtunar sem varðar sama flug. Mun Samgöngustofa styðjast hér við þá umsögn.

Í tilvísaðri umsögn WOW er grein gerð fyrir sjónarmiðum WOW vegna seinkunar þeirrar sem átti sér stað í þessu máli. Fram kemur að þann 18. janúar 2014 hafi flug WOW lagt af stað til Salzburg á réttum tíma, eða kl. 9.10. Þegar kom að landingu í Salzburg hafi verið ljóst að veðurskilyrði hafi verið slæm og erfið til landingar. Flugmenn WOW hafi gert tvær tilraunir til landingar. Vegna sjónarmiða um öryggi gesta og áhafnar hafi verið ákveðið að snúa til baka til Stuttgart. Þegar WOW lenti í Stuttgart hafi komið í ljós smávægileg bilun í landingarbúnaði. Auðvelt hafi verið að nálgast varahlutinn og vitað hafi verið að farþegum hafi verið ætlað að gista í Stuttgart og því hafi verið ákveðið að gera við flugvélina þar. Þegar búið hafði verið að koma varahlutnum fyrir daginn eftir og veðurskilyrði orðin betri hafi ferðinni aftur verið heitið til Salzburg. Vélina hafi verið lögð af stað í áætlunarflug þegar

framangreind bilun hafi komið í ljós og því um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### 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. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáráðslulaga 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 seinkunnar 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 [Samgöngustofa] sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2012.

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. 1018/2012.

Kvartendur urðu fyrir talsverðri seinkun vegna tveggja aðskilinna atvika. Annars vegar vegna þess að vélinni varð ekki lent í Salzburg þann 18. janúar 2014 og hins vegar vegna tafa á flugvellinum í Stuttgart 18. og 19. janúar.

Ljóst er að flug WOW lenti ekki í Salzburg þann 18. janúar 2015 sökum erfiðra veðurskilyrða. Fram er komið að flugmenn WOW hafi gert tvær tilraunir til landingar en tekið ákvörðun um að lenda í Stuttgart og bíða þess að veðurskilyrði yrðu betri. Aftur hafi verið reynt um 3 tímum síðar en veðrið hafi ekki verið nógu gott og því snúið aftur til Stuttgart.

Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 kemur fram að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur í samræmi við 7. gr. ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi verið aflýst sökum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Við túlkun á óviðráðanlegum aðstæðum samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 verður að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar þar sem fram kemur að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum [...] veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. Flugmenn WOW gerðu ítrekaðar tilraunir til landingar en hættu við vegna veðurs. Samgöngustofa endurskoðar ekki það mat flugmannanna og fellst á að aðstæður þær sem sköpuðust á flugvöllinum í Salzburg hafi verið óviðráðanlegar aðstæður og valdi því ekki bótaskyldu WOW.

Hins vegar liggur fyrir að kvartendur urðu fyrir töfum í Stuttgart. Leggja þarf sjálfstætt mat á hvort sú töf leiði af sér bótaskyldu flugrekanda. Samkvæmt frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af WOW, var farþegum útveguð hótalgisting og sagt að mæta aftur á flugvöllinn kl. 09.00 daginn eftir. Þegar farþegar hafi mætt á flugvöllinn daginn eftir hafi þeim verið tjáð að verið væri að bíða eftir varahlutum í vélina og hafi vélina ekki lagt af stað fyrr en kl. 16.00. WOW hefur skýrt atvik málsins með þeim hætti að eftir landingu í Stuttgart hafi komið í ljós smávægileg bilun í landingarbúnaði. Ekkert mál hefði verið að fljúga vélinni þrátt fyrir bilunina sem hafi verið smávægileg. Hinsvegar hafi verið ákveðið að gera við vélina í Stuttgart þar sem ljóst var orðið að vélin mundi staldra þar við yfir nótt.

Samgöngustofa getur ekki fallist á skýringar WOW að því er varðar brottför flugsins frá Stuttgart. Samkvæmt frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af WOW var því beint til farþega að mæta á flugvöllinn klukkan 09.00 daginn eftir en þegar þangað var komið hafi þeim verið tjáð að verið væri að bíða eftir varahlutum í vélina. Var síðan lagt af stað kl. 16.00, eða 7 klukkustundum síðar. Þetta samræmist ekki að öllu leyti umsögn WOW um að ekkert mál hefði verið að fljúga þrátt fyrir bilunina. Einnig er ljóst að töfin vegna viðgerðanna hafi varað fram yfir nóttina en í umsögn WOW má lesa að ætlunin hafi verið að nýta næturstoppið í viðgerðina.

Í umsögn sinni tekur WOW fram að þar sem vélina hafi verið lögð af stað í áætlunarflug þegar bilunin kom upp hafi verið um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé skaðabótaskylda ekki fyrir hendi. Samgöngustofa getur ekki séð að röksemdir WOW um óviðráðanlegar aðstæður gangi upp með hliðsjón af umfjöllun í umsögn WOW um að lítið mál hefði verið að fljúga vélinni þrátt fyrir bilunina heldur hafi verið ákveðið að nýta næturstoppið til að lagfæra hana. Samgöngustofa fellst heldur ekki á það sjónarmið WOW sem fram kemur í umsögninni að þar sem vélina hafi verið lögð af stað í áætlunarflug sé um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 túlkaði dómstóllinn hugtakið óviðráðanlegar aðstæður svo að tæknilegt vandamál sem upp kæmi við reglubundið eftirlit teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða

skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnályktað að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti flokkast sem óviðráðanlegar aðstæður. Hins vegar er ekki hægt að draga jafn víðtækar ályktanir af fordæminu og WOW gerir í umsögn sinni. Í umsögn WOW kemur fram að bilunin í lendingarbúnaði hafi komi upp þegar flug WW183 lenti í Stuttgart. Af umsögninni má því ráða að bilunin hafi komið upp við reglubundið eftirlit í Stuttgart. Samgöngustofa getur þannig ekki fallist á það sjónarmið WOW að þar sem vélin hafi verið „lögð af stað í áætlunarflug“ sé þá um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Telja verður að WOW beri hallann af sönnun um þetta atriði. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að WOW sé skaðabótaskyld vegna umræddrar seinkunar í Stuttgart.

Af kvörtun má ráða að í henni felist einnig krafa um endurgreiðslu kostnaðar. Fram er komið að WOW hafi afhent hverjum farþega matarmiða upp á 10 evrur sem ekki hafi dugað fyrir uppihaldi allan daginn. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 áttu farþegar m.a. rétt á máltíðum og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar. Ljóst er að kvartendur urðu fyrir kostnaði við uppihald sem WOW ber að endurgreiða skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega vegna gistingar, fæðis, samskipta, flutnings milli staða ofl. Kostnaðarviðmið skal byggja á almennum kostnaði eða meðaltalskostnaði þar sem honum er til að dreifa. Samgöngustofa telur rétt að miða við 70 evrur fyrir hvern farþega. WOW afhenti hverjum farþega matarmiða fyrir 10 evrur. Ber WOW því að greiða hverjum farþega 60 evrur með vísan í kostnaðarviðmið Samgöngustofu skv. 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Þá er bent á nauðsyn þess að farþegar séu upplýstir um rétt sinn til þess að þeir geti nýtt hann og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skyld er. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

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

WOW air skal endurgreiða hverjum kvartanda kostnað að upphæð 60 evrur skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr.

261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 30. september 2014

**Kristín Helga Markúsdóttir**  
*Deildastjóri lögfræðisviðs*

**Magnús Dige Baldursson**