

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 77/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW145 þann 24. júní 2016.**

### **I. Erindi**

Þann 27. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AM Praxis ehf. f.h. A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW145 frá Keflavík til Toronto þann 24. júní 2016. Brottför flugsins frá Keflavík seinkaði sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Toronto til Georgia. Í kvörtuninni kemur fram að WW hafni bótaskyldu vegna seinkunarinnar þar sem seinkun flugsins hafi einungis numið 1 klst. og 16. mín.

Kvartandi fer 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 29. nóvember 2016. WW óskaði eftir fresti til 3. janúar 2017 til að skila inn umsögn og var sá frestur veittur. Þann 28. desember barst umsögn WW þar sem fram kemur að upphaflega áætlaður komutími flugs WW145 til Toronto hafi verið kl. 21:20 þann 24. júní 2016. Raunverulegur komutími hafi hins vegar verið kl. 22:36 sem þýði að einungis hafi verið um 1 klukkustund og 16 mínútna seinkun að ræða. Þar sem seinkunin hafi ekki náð þremur klukkustundum sé félagið ekki bótaskyldt vegna hennar. Þá segir í umsögninni að félagið beri ekki ábyrgð á tengiflugum farþega sem ekki eru bókuð á vegum þess.

Meðfylgjandi umsögn WW eru gögn út flugrekstrarkerfi félagsins sem staðfesta að komutími vélarinnar til Toronto hafi verið kl. 22:36.

Samgöngustofa sendi svar WW til kvartanda til umsagnar þann 28. desember 2016. Engar frekari athugasemdir bárust frá kvartanda.

### **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 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi WW145 frá Keflavík til Toronto þann 24. júní 2016. Fyrir liggur í málinu að 1 klukkustundar og 16 mínútna seinkun varð á komu flugsins til Toronto. Seinkunin varð til þess að kvartandi missti af sjálfstæðu tengiflugi sínu frá Toronto til Georgia. Kvartandi krefst skaðabóta úr hendi WW vegna seinkunarinnar.

Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og dómafordæmum Evrópudómstólsins geta farþegar átt rétt á bótum úr hendi flugrekanda ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kveður á um. Í máli þessu liggur fyrir að seinkun á komu flugs WW145 til

Toronto þann 24. júní 2016 nam ekki þremur klukkustundum og kemur því ekki á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 til bótaskyldu WW vegna seinkunarinnar.

Þá liggur fyrir í málinu að samningur kvartanda við WW snéri einungis að því að koma kvartanda frá Keflavík til Toronto. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum ber skylda til, samkvæmt samningi milli farþega og flugrekanda.

Í ljósi framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WW vegna seinkunar á flugi WW145 frá Keflavík til Toronto þann 24. júní 2016, hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

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

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, 23. ágúst 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur