

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 184/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW831 þann 28. desember 2016.**

### **I. Erindi**

Þann 21. apríl 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wow Air (WW) nr. WW831 frá Bristol til Keflavíkur. Áætluð brottför frá Bristol var kl. 10:45 28. desember 2016 en fluginu seinkaði og raunverulegur brottfarartími var kl. 01:39 þann 29. desember 2016. Áætlaður komutími til Keflavík var kl. 13:50 28. desember 2016 en vegna seinkunarinnar var raunverulegur komutími kl. 04:29 29. desember 2016, eða 14 klukkustunda og 41 mínútna seinkun.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 19. september 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 10. október 2017 kemur fram að flugmaður í flugi WW831 þann 28. desember 2016 frá Bristol til Keflavíkur hafi fengið fregnir af andláti móður sinnar stuttu fyrir flugtak og hafi hann ekki verið talinn hæfur til að fljúga. WW gerði sitt besta við að leysa úr þessum aðstæðum og var annar flugmaður fenginn til að fljúga vélinni sem allra fyrst. Engu að síður varð rúmlega 14. klst. seinkun vegna þessa atviks þar sem að um erlendan áfangastað væri að ræða og að WW væri ekki með varaáhafnir staðsettar á erlendum áfangastöðum sínum. Taldi WW að um óviðráðanlegt atvik væri að ræða og væri því ekki um bótaskyldu af hálfu félagsins að ræða sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 12. október 2017. Í svari quartanda sem barst SGS síðar sama dag ítrekaði quartandi kröfu sína.

### **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 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.

Af hálfu WW er því haldið fram að veikindi flugmanns stuttu fyrir brottför teljist sem óviðráðanlegar aðstæður. Vísar þar WW til 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem undanskilur flugrekendur frá bótaskyldu þegar slíkar aðstæður eru óviðráðanlegar. Að mati WW var ekkert sem flugfélagið gat gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik og gerði félagið allt sem í sínu valdi stóð til að leysa úr þeim aðstæðum sem upp voru komnar. Því geti félagið ekki talist vera bótaskyld.

Við mat á því hvort að hægt sé að beita undanþáguákvæði 3. mgr. 5. gr. í reglugerð EB nr. 261/2004 vísar SGS til leiðbeinandi umfjöllunar í dómum og skipunum Evrópudómstólsins um ákvæðið í málunum C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia, C-394/14 Siewert g. Condor og

C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services. Í þessum málum kemur skýrt fram að tvö skilyrði eru til staðar svo að beita megi 3. mgr. 5. gr. og þurfa bæði skilyrðin að vera uppfyllt. Skilyrðin eru:

- A) Að umrætt atvik sem veldur töf sé óviðráðanlegt af hálfu flugrekanda.
- B) Að umrætt atvik sem veldur töf sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda.

Í C-549/07 Wallentin-Hermann g. Alitalia má sjá að óviðráðanleg vélarbilun fellur ekki undir undanþágu í 3. mgr. 5. gr. þar sem vélarbilanir eru eðlilegur þáttur í flugrekstrarstarfsemi flugfélaga. Þá má sjá í C-394/14 Siewert g. Condor að árekstur stigabifreiðar á flugvelli við flugvél fellur ekki undir undanþágu 3. mgr. 5. gr. þar sem notkun slíkra tækja telst nauðsynlegur og eðlilegur þáttur í rekstrarumhverfi flugvalla þó svo að flugfélagið hefði ekkert getað gert til að koma í veg fyrir slíkt atvik. Í C-315/15 Peskova og Peska g. Travel Services mátti hinsvegar sjá að árekstur fugls við hreyfil flugvélar teldist hvorki viðráðanlegt atvik né þáttur í eðlilegri flugrekstrarstarfsemi og því átti undanþágan í 3. mgr. 5. gr. við.

Varðandi síðara skilyrðið, þ.e. hvort að atvikið sé að eðli og uppruna utan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi viðkomandi flugrekanda, telur SGS rétt að líta til þess flugrekandi megi ávallt gera ráð fyrir því að flugáhafnar meðlimir kunni að verða veikir þegar þeir sinna störfum sínum, hérlendis sem erlendis, þó svo að flugrekandi geti auðvitað ekki séð fyrir hvenær það gerist. Veikindi starfsmanna mega því rekja uppruna sinn og eðli til venjulegrar flugrekstrarstarfsemi flugrekanda. Að því sögðu og með hliðsjón af leiðbeinandi sjónarmiðum Evrópudómstólsins í málum nr. C-549/07, C-394/14 og C-315/15 telur SGS að veikindi flugmanna, þótt skyndileg séu, falli fremur í þá átt að teljast atvik sem falli innan venjulegrar flugrekstrarstarfsemi og að síðara skilyrði fyrir beitingu 3. mgr. 5. gr. sé ekki uppfyllt. Enn fremur verður að líta til þess að 3. mgr. 5. gr. er undantekningarákvæði sem bera að skýra þröngt sbr. fyrrgreinda umfjöllun.

Er það því mat SGS að veikindi flugmanna, þótt skyndileg séu, falli ekki undir að vera óviðráðanlegt atvik í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. SGS vísar einnig til eldri ákvörðunar stofnunarinnar um sambærilegt mál, nr. 23/2015, þar sem fallist var á bótaskyldu flugrekanda þrátt fyrir veikindi flugáhafnar. Ber WW því að greiða kvartanda bætur í samræmi við b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða 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 samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnsýslustofnun

samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 22. mars 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur