

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 112/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW131 þann 17. apríl 2017.

### I. Erindi

Þann 5. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW131 frá Keflavík til Miami þann 17. apríl 2017 en fluginu var aflýst vegna áreksturs farangurskerru við flugvélina sem átti að framkvæma flug nr. WW131.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur fara einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtuninni kemur fram að flugi nr. WW131 þann 17. apríl 2017 (flugið) hafi verið aflýst vegna vélarbilunar eftir fimm klukkustunda bið á Keflavíkurlugvelli. Þá voru kvartendur keyrðir til Reykjavíkur til að gista á hóteli yfir nóttina. Að sögn kvartenda hafði WW morguninn eftir ekki haft samband við þau né skipulagt nýtt flugfar eða upplýst þau um réttindi sín í kjölfar aflýsingar. Töldu kvartendur því nauðsynlegt að bóka nýtt flugfar með öðrum flugrekanda til Miami. Að lokum endurgreiddi WW kvartendum miðaverð fyrir hið aflýsta flug WW131. Kvartendur fara fram á endurgreiðslu kostnaðar fyrir mismun á miðaverði á flugfari með WW í flugi WW131 til Miami og flugfari með öðrum flugrekanda til Miami daginn eftir, 18. apríl 2017. Þá gera kvartendur einnig skaðabótakröfu vegna aflýsingar.

SGS sendi WW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti þann 22. júní 2017. Í svari WW sem barst þann 1. ágúst 2017 kemur fram að WW telji að ekki hafi verið um bótaskylda aflýsingu að ræða þar sem að rekja mátti aflýsinguna til slæmra veðuraðstæðna. Atvik voru með þeim hætti að mikið hvasviðri var á Keflavíkurlugvelli á brottfarardegi flugsins og voru þessir miklu vindar valdur að því að farangurskerra f auk á flugvélina sem átti að framkvæma flugið. Við skoðun á skemmdum kom í ljós að vélin var ekki flughæf og þurfti því að aflýsa fluginu. Slæmar veðuraðstæður falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr.

261/2004 og að mati WW mátti því rekja tjón á flugvélinni á degi flugsins til þeirra óviðráðanlegu aðstæðna. WW heldur því fram að félagið hafi boðið farþegum valkost á milli þess að fá endurgreitt, að fá annað flug bókað með til Miami þann 19. apríl 2017 eða að komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir þeim að kostnaðarlausu. Þurfti WW að taka aðra flugvél á leigu til að framkvæma þau flug sem flugvél í fluginu átti að sinna. Að mati WW kusu kvartendur þann valkost að fá flugfar sitt endurgreitt. Þá tekur WW fram að félagið hafi þegar endurgreitt kvartendum flugfargjald fyrir flugið ásamt því að endurgreiða kvartendum kostnað vegna matarkaupa og aksturs í kjölfar aflýsingar.

Með tölvupósti þann 8. ágúst 2017 sendi SGS kvartendum svör WW til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst 8. ágúst 2017 er ítrekað að þau hafi neyðst til að kaupa nýja miða með öðrum flugrekanda til Miami þar sem þau höfðu engar upplýsingar um rétt sinn ásamt því að þeim bárust ekki upplýsingar frá WW fyrr en dögum síðar um stöðu mála.

### **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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið

aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW131 17. apríl 2017 og að fluginu var aflýst. Álitaefni í þessu máli er hvort að tjón af völdum árekstrar við farangurskerru teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 eða hvort slíkt tjón eigi rætur að rekja til atvika sem telja verður til eðlilegrar starfsemi flugrekenda.

SGS hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila sem tengist venjulegri starfsemi flugrekenda og flugvallarstarfsemi flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun SGS nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var árekstur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Framangreind sjónarmið voru því staðfest enn frekar þar sem tekið er fram í máli C-394/14 að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

Af málsögnum má ráða að á brottfarartíma flugsins var ofsaveður með miklum vindhraða og að vegna veðursins hafi farangurskerra fokið á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131. Olli slysið svo miklu tjóni á flugvélinni að hún varð óflughæf og þurfti því að aflýsa flugi WW131 og öðrum flugum sem vélin átti að framkvæma. Telja verður að forsvaranlegur frágangur á farartækjum, kerrum og öðrum lausum hlutum sé eðlilegur þáttur í rekstri flugvallarþjónustu þegar ofsaveður eða sambærilegar veðuraðstæður ganga yfir á flugvallarsvæðum. Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs má sjá að svör WW til farþega fyrir ástæðu þess að farangurskerran rakst á flugvélina voru þær að kerran var skilin eftir eftirlitslaus á flugvellinum og að ekki hafi verið staðið nægilega vel að frágangi hennar með hliðsjón af öryggiskröfum. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að tjón sem varð af árekstri við farangurskerru megi rekja til vanrækslu á frágangi hennar sem fellur ekki undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW því ekki sýnt fram á að rekja megi aflýsingu á flugi WW131 þann 17. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna og er því um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gera kröfu um endurgreiðslu kostnaðar vegna mismunar á miðaverði fyrir flugfar í flugi WW nr. WW131 og flugi með öðrum flugrekanda til sama áfangastaðar daginn eftir aflýsingu flugs WW131. Í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að í tilviki aflýsinga á flugum skuli bjóða farþegum rétt skv. 8. gr. reglugerðarinnar. Í 1. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar kemur fram að farþegar í aflýstum flugum eiga m.a. rétt að velja á milli þess að fá flugfargjald endurgreitt eða að komast til leiðarenda með breyttri flugleið. Sé síðari valkosturinn valinn geta farþegar átt rétt á hótulgistingu á meðan beðið er eftir nýju flugfari. Í 2. mgr. 14. gr. reglugerðarinnar kemur fram að í tilviki aflýsingar skuli flugrekandi afhenda farþegum skriflegar upplýsingar um framangreind réttindi. Með hliðsjón af gögnum málsins, og annarra kvartana vegna sama flugs, telur SGS það ljóst að WW uppfyllti ekki þessar skyldur sínar og virðast farþegar hafa verið í verulegum vafa um hver staða mála hafi verið í kjölfar aflýsingar. Verulegar tafir urðu á upplýsingagjöf og voru farþegar í mikilli óvissu um framhald mála. Í ljósi þessara sérstöku aðstæðna og þeirrar staðreyndar að aðrir flugfarþegar í sama flugi þurftu að bíða í marga sólarhringa eftir nýju flugi til að komast til Miami telur SGS að kaup kvartenda á nýjum flugmiðum til Miami með öðrum flugrekanda hafi verið forsvaranleg viðbrögð við vanrækslu WW á skyldum sínum skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Ber WW því að endurgreiða kvartendum kostnað vegna mismunar miðaverðs á flugfari til Miami 18. apríl 2017 og flugfargjaldi fyrir flug WW131 17. apríl 2017.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum útlagðan kostnað vegna mismunar á verði flugfargjalds í flugi WW131 17. apríl 2017 til Miami og flugfargjalds í flugi annars flugrekanda til Miami 18. apríl 2017.

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 9. mars 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur