

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 173/2019 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW815 þann 11. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 13. ágúst 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur) vegna aflýsingar á flugi WOW air nr. WW815 frá London til Keflavíkur þann 11. febrúar 2018.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 28. ágúst 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að aflýsing á flugi WW815 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. Var því flugi WW815 aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW hafi boðið kvartendum nýtt flug 14. febrúar sem þeir þáðu.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 30. ágúst 2018. Í svari kvartenda þann 31. ágúst tiltóku kvartendur að WOW air hafi borið fyrir sig veðuraðstæður sem ástæðu þess að hafa aflýst viðkomandi flugi og að slíkt hafi verið gert með öryggi farþega að leiðarljósi, kvartendur telja að það hafi verið rangt mat af hálfu flugfélagsins í ljósi þess að aðrir flugrekendur hafi talið óhætt að fljúga til Keflavíkur þann dag, þó með einhverjum töfum. Að lokum bentu kvartendur á að ákvörðun WOW um að aflýsa fluginu væri því alfarið þeirra ákvörðun og á þeim forsendum telja kvartendur að WOW hafi bakað sér bótaskyldu gagnvart þeim þar sem þeir hafi þurft að eyða þremur dögum á flugvelli í Gatwick sem samsvarandi vinnutapi vegna ákvörðunar flugfélagsins um að aflýsa umræddu flugi.

### 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 stjórnisýslulaga 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 völu; 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.

Lofthæðalögum 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að aflýsing á flugi kvartenda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. innganglið reglugerðarinnar. Í fylgigögnum með athugasemdum WOW við kvörtuninni koma fram upplýsingar sem sýna fram á slæmar veðuraðstæður á Keflavíkflugvelli þann 11. febrúar 2018. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt fram á að framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartenda höfðu bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.m.t. flug kvartenda WW815 þann 11. febrúar 2018. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartenda.

Kvartendur gerðu við meðferð málsins kröfu um skaðabætur vegna vinnutaps sem hlaut af í kjölfar aflýsingar á umræddu flugi. Reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, kveður ekki á um að vinnutap og annar afleiddur kostnaður sé hluti af þeim skyldum sem flugrekanda sé skylt að bæta í samræmi við fyrrnefndar reglugerðir í kjölfar aflýsingar á flugi. Samgöngustofa sker í ákvörðun þessari ekki um bótarétt kvartenda vegna þessara krafna. Verða kvartendur að hafa slíkar kröfur uppi á öðrum vettvangi

## **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 24. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson