

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 43/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW104 þann 26. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 11. febrúar 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW104 frá New York til Keflavíkur þann 26. febrúar 2017. Áætluð brottför frá New York var kl. 17:35 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 19:20 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 04:40 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg koma var kl. 06:25 síðar sama dag, eða seinkun um tvær klukkustundir og 10 mínútur.

Kvartendur misstu af tengiflugi sínu með WOW frá Keflavík til Amsterdam vegna seinkunar á flugi WW104. WOW kom kvartendum á lokaákvörðunarstað tveimur dögum síðar. Kvartendum var komið fyrir á hóteli á meðan þeir biðu eftir nýju flugi á lokaákvörðunarstað þar sem þeir fengu máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 11. febrúar 2017. Ekkert svar barst frá flugrekanda áður en félagið var tekið til gjaldþrotaskipta þann 28. mars 2019.

Kvartendur sendu WOW kvörtun vegna seinkunar á komu þeirra á lokaákvörðunarstað. Í svari WOW til kvartenda vegna kvörtunar þeirra kom fram eftirfarandi:

„The reason for the cancellation were bad weather conditions. Unfortunately WOW air couldn't do anything to prevent the delay because the airplane was grounded during that period of time for obvious safety reasons. In this case WOW air is therefore not obligated to pay compensation according to EU regulation no. 261/2004 because unfavourable weather conditions fall under the term „extraordinary circumstances“ which excludes airlines from being obligated to pay compensation as seen in provision 5(3) of that regulation. What falls under extraordinary circumstances is further explained in paragraph 14 of the preamble of the regulation. It states: As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier This unfortunate event was not caused by some sort of a negligence.“