

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 123/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW616 þann 11. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 4. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvarterendur) vegna seinkunar á flugi WOW616 frá Keflavík til Alicante þann 11. febrúar 2018. Degi fyrir áætlaða brottför breytti WOW air brottfarartímanum, þ.e. í stað þess að leggja af stað kl. 09:00 þá var lagt til með að leggja af stað kl. 13:00. Upphaflegur áætlaður komutími til Alicante var kl. 13:45 en raunverulegur komutími var kl. 21:02 næsta dag, eða 31 klukkustunda og 17 mínútna seinkun.

Kvarterendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 9. maí 2018 og þegar svar barst ekki þá var beiðni um umsögn ítrekuð 29. maí. Í svari WOW sem barst Samgöngustofu þann 7. júní 2018 kemur fram að félagið telji sig ekki skylt að greiða skaðabætur vegna þess að seinkun á flugi WW616 megi rekja til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli og hafi verið með öllu ómögulegt að taka á loft á upphaflegum áætluðum brottfaratíma. Öll flug WOW þennan dag var annað hvort aflýst eða seinkað sökum veðurs. Var því flugi WW616 seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW hafnaði að greiða kvarterendum kostnað vegna bílaleigubókunar í ljósi þess að engin skylda hvíldi á félaginu til að greiða viðkomandi kostnað.

Samgöngustofa sendi kvarterendum svar WOW til umsagnar þann 8. ágúst 2018. Í svari kvarterenda sem barst Samgöngustofu þann 9. ágúst 2018 benda kvarterendur á að ef fluginu hefði ekki verið seinkað um fjórar klukkustundir kvöldið áður fyrir brottför á viðkomandi flugi þá hefði flug kvarterenda getað lagt af stað áður en veðurskilyrði á Keflavíkurflugvelli versnuðu sem olli umræddri seinkun á flugi kvarterenda.

### 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 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 dómafóðæmi 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.

Álitaefnið í máli þessu er því tvíþætt, annars vegar hvort kvartendur eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á flugi þeirra og hins vegar hvort að kvartendur eigi rétt á endurgreiðslu vegna samnings um bílaleigubíl sem tapaðist vegna seinkunar á umræddu flugi.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið hvort að seinkun 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. inngangslíð 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 aðstæður falli í flokk óviðráðanlegrar aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sem leysa WOW undan skyldu til greiðslu staðlaðra skaðabóta. 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.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við þarf að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Samgöngustofa metur það svo að WOW hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegrar aðstæðna.

Kvartendur í máli þessu hafa krafist skaðabóta vegna samnings um bílaleigubíl sem tapaðist vegna seinkunar á umræddu flugi. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Kvartendur verð því að leita réttar síns fyrir slíkum kröfum á öðrum vettvangi. Kröfu kvartenda er hafnað.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 10. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson