

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 292/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W6-4498 þann 16. nóvember 2018.

### I. Erindi

Þann 8. janúar 2019 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WZ) nr. W6-4498 frá Keflavík til Luton þann 16. nóvember 2018. Áætluð brottför var kl. 19:55 en raunveruleg brottför var kl. 02:31 þann 17. nóvember 2018. Áætlaður komutími til Luton var kl. 22:50 þann 16. nóvember 2018 en raunveruleg koma var kl. 05:42 þann 17. nóvember 2018, eða seinkun á komu á áfangastað um sjö klukkustundir.

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

SGS sendi WZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. janúar 2019. Í svari WZ sem barst SGS þann 21. janúar 2019 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að umrædd seinkun hafi komið til vegna veðuraðstæðna sem gerðu brottför ómögulega. Mátti því rekja seinkun á flugi W6-4498 þann 16. nóvember til óviðráðanlegra aðstæðna að sögn félagsins og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartendum svar WZ til umsagnar þann 22. janúar 2019. Í svari kvartenda sem barst þann 24. janúar 2019 tiltóku þeir að önnur flug frá Keflavík þ.m.t. tvö önnur flug á vegum WZ sem einnig var seinkað vegna veðurs hafi farið í loftið tæplega þremur klukkustundum fyrr en flug kvartenda. Kvartendur ítrekuðu því fyrri 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 SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga 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 SGS 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 dómafórdæmi 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi W6-4498 þann 16. nóvember 2019 og að fluginu seinkaði um sjö klukkustundir. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á framangreindu flugi 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. WZ lagði fram veðurspár og flugvallarveðurskýrslur fyrir Keflavíkurlugvöll á brottfarartíma og telur SGS að þær upplýsingar sýni nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru mjög slæm á Keflavíkurlugvelli. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi W6-4498 þann 16. nóvember 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlegu atviki. SGS metur það svo að WZ hafi miðað við aðstæður og atvik málsins uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna framangreindra óviðráðanlegra aðstæðna. Öllum flugum sem voru með áætlaða brottför eftir kl 16:40 þann 16. nóvember 2018 frá Keflavíkurlugvelli var seinkað eða aflýst vegna veðurs. Af gögnum málsins má sjá að veðuraðstæður á Keflavíkurlugvelli þann 16. nóvember hafi verið mjög slæmar og til þess fallnar að raska verulega áætlunum flugrekanda og farþega. Af öllu framangreindu virtu er það mat SGS að WZ hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Wizz Air 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, 15. október 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson