

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 3/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW442 þann 19. júní 2016.**

I. Erindi

Þann 16. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B, C og D, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með WOW air (WW) frá Keflavík til Amsterdam þann 19. júní 2016, áætluð brottför var kl. 06:05 og áætluð koma 09:15 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími 12:48 eða 3. klst. og 33 mínútna seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 16. september, svar WW barst 27. september og þar kom m.a. fram að: „Flugvélin var tilbúin til brottfarar fyrir kl. 09:00 en vegna þess að það voru ekki nægilega margir flugumferðarstjórar við vinnu í flugturninum til þess að tryggja öryggi allra lagði flugvélin ekki af stað fyrr en kl. 09:40. Aðgerðir flugumferðarstjóra stóðu yfir frá kl. 09:00 til kl. 09:30. Það er því ljóst að flugvélin lagði af stað eins fljótt og mögulegt var eftir að búið var að manna flugturninn með nægilega mörgum flugumferðarstjórum svo að heimilt væri að starfrækja flug. ... Þar sem seinkunin fór aðeins 33 mínútum fram úr 3 klst liggur fyrir að seinkunin hefði aldrei náð 3 klst ef aðgerðir flugumferðarstjóra hefðu ekki komið til. ... Aðstæðurnar sem mynduðust uppfylla því skilyrði reglugerðar EB nr. 261/2004 um óviðráðanlegar aðstæður og leysa WOW air undan bótaskyldu sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 27. september, svar barst sama dag þar sem kvartendur benda á að engar formlegar aðgerðir flugumferðarstjóra hafi verið í gangi þennan dag og dregur í efa að flugvélin hafi verið tilbúin að fara í loftið kl. 09:00.

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 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 dómafordæmi 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að sú staða að flugturninn í Keflavík hafi verið lokaður milli kl. 09:00 og 09:30 vegna skorts á starfsmönnum geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar ESB 261/2004. Það er mat SGS að horfa verði til þess að áætluð brottför flugsins var kl. 06:05 og að flugturninn var lokaður á milli 09:00 og 09:30. Þannig verður ekki séð að hindrun hafi legið fyrir hjá WW við áætlaða brottför. Af þessum sökum er ekki fallist á þær röksemdir WW að um óviðráðanleg atvik hafi verið að ræða.

Með vísan til þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa flugrekandi hafi ekki sýnt fram á að að seinkunin hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna og ber WW því greiða kvartendum bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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. febrúar 2017

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir