

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 9/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW404 þann 26. júní 2016.

### I. Erindi

Þann 15. desember 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi Wow Air(WW) nr. WW404 frá Keflavík til Parísar þann 26. júní 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 06:00 þann 26. júní 2016 en raunveruleg brottför var kl. 08:45 síðar sama dag. Áætluð koma í París var kl. 09:20 þann 26. júní 2016 en raunveruleg koma var kl. 12:07 síðar sama dag, eða tveggja klukkustunda og 47 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 15. desember 2016. Í svari WW sem barst SGS þann 2. janúar 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á áfangastað var undir 3 klukkustundum.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 3. janúar 2017. Í svari kvartanda sem barst 6. janúar 2017 tiltekur kvartandi að seinkun við brottför hafi verið lengri en 3 klukkustundir og að kvartandi hafi ekki fengið upplýsingar um rétt sinn. Kvartandi tiltekur einnig að WW hafi ekki sannað á hvaða tíma hurð vélar hafi verið opnuð. Þá tiltekur kvartandi að WW hafi ekki fylgt skyldu sinni skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 um rétt farþega til þjónustu í tilvikum seinkana.

Með bréfi, dags. 9. janúar 2018, óskaði SGS eftir afstöðu WW gagnvart athugasemdum kvartanda um hurðaropnunartíma. Í svari WW sem barst 22. janúar 2018 tiltók WW m.a. að hurð á vélum opnast strax í kjölfarið frá því að flugvél er lagt í stæði. Þá tiltekur félagið að engar aðstæður, s.s. slæmt veður, voru til staðar sem hefðu getað valdið töf á hurðaropnun.

### 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 stjórnáslaganna 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 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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við brottför á 2 klukkustundir og 45 mínútur en seinkun á komu var 2 klukkustundir og 47 mínútur. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun á áfangastað. Var því seinkun á flugi WW404 26. júní 2016, miðað við uppgefnar tímasetningar WW, undir þremur klukkustundum.

Hvað varðar athugasemdir kvartanda um að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr flugvélar eru opnaðar tekur SGS fram að Evrópudómstóllinn hefur staðfest að sú regla geti átt

við.<sup>1</sup> Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða nákvæmlega hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. Ákvörðun SGS um tímalengd seinkunar með hliðsjón af hurðaropnartíma felur því í sér heildstætt mat á gögnum málsins og frásögn málsaðila á málavöxtum. Í svörum WW má sjá að þegar flug WW404 þann 26. júní 2016 lagði í stæði á komustað voru 13 mínútur þar til bótaskylda stofnaðist vegna seinkunar. Að mati SGS eru 13 mínútur rúmlegur tími fyrir flugrekanda til að framkvæma hurðaropnun eftir að vél leggur í stæði. Þá gefa önnur gögn málsins og frásagnir málsaðila ekki til kynna að hurðaropnun hafi mögulega seinkað. Þá liggur fyrir að heildarseinkun væru undir þremur klukkustundum þó svo að viðmiðum um að bæta við þremur til fimm mínútum við stæðistíma yrði beitt. Telur SGS því að heildarseinkun með hliðsjón af hurðaropnun hafi verið undir þremur klukkustundum. Bótaskilyrði seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru því ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar bætur.

Í kvörtun kvartanda til flugrekanda, dags. 29. júní 2016, fer kvartandi fram á endurgreiðslu á kostnaði við flugfargjald frá París til Nice. Kvartandi missti af upprunalegu tengiflugi sínu frá París til Nice vegna seinkunar á flugi WW404 og þurfti því að bóka nýtt far til að komast á áfangastað. Þeirri kröfu var hafnað af WW í svari félagsins, dags. 2. janúar 2017, á grundvelli þess að WW beri ekki ábyrgð á sjálfstæðum tengiflugum annarra flugrekanda. Engin gögn í málinu sýna fram á samningssamband á milli kvartanda og WW vegna sjálfstæðs tengiflugs frá París til Nice 26. júní 2016. Ber því að hafna kröfu kvartanda um endurgreiðslu á framangreindu flugfargjaldi.

Þá virðist kvartandi ekki hafa verið upplýstur um rétt sinn vegna seinkunar á grundvelli 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í kvörtun kvartanda til flugrekanda var farið fram á greiðslu bóta sem næmu endurgjaldi máltíða og tveggja símtala á grundvelli framangreindrar 9. gr. Forsendur fyrir rétti til aðstoðar skv. 9. gr. í máli þessu byggir á b-lið 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar sem tilgreinir að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um þrjár klukkustundir eða meira skuli flugrekandinn m.a. bjóða farþegum aðstoð í formi hressingar og tveggja símtala. Seinkun á brottför nam tveimur klukkustundum og 45 mínútum og seinkun á komu nam tveimur klukkustundum og 47 mínútum. Skilyrði fyrir skyldu flugrekanda til að bjóða fram aðstoð á grundvelli 1. mgr. 6. gr. reglugerðarinnar eru því ekki uppfyllt. Er því kröfum kvartanda um endurgjald fyrir máltíðir og símtöl hafnað.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og er þeim tilmælum beint til WW að réttindi farþega til upplýsinga skv. 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eru mikilvæg.

---

<sup>1</sup> Dómur Evrópudómstólsins í máli nr. C-452/13.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, er hafnað.

Kröfum kvartanda um greiðslu endurgjalds vegna réttinda á grundvelli 9. gr. reglugerðar 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, 17. október 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur