

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 317/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW622 þann 18. desember 2018.

### I. Erindi

Þann 5. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air nr. WW622 þann 18. desember 2018 frá Keflavík til Barcelona. Áætluð brottför var kl. 07:00 en raunveruleg brottför var kl. 02:55 þann 19. desember. Áætlaður komutími var kl. 12:20 þann 18. desember en raunveruleg koma var kl. 08:22 þann 19. desember eða seinkun um tuttugu klukkustundir.

Kvartendur 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

Kvartendur sendu kvörtun sína tvívegis til WOW air, engin svör bárust frá WOW til kvartenda við kvörtun þeirra. Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 6. mars 2019. Engin svör bárust frá WOW vegna málsins.

### 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 stjórnslulaga 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 hafa valdið seinkun á flugi WW622 þann 18. desember 2018. Samkvæmt gögnum málsins lenti flug WW622 í Barcelona kl. 08:22 þann 19. desember. Upphaflegur komutími var hins vegar áætlaður kl. 12:20 þann 18. desember 2018. Því var um tuttugu klukkustunda seinkun að ræða. Engin svör bárust frá WOW vegna málsins og hefur flugrekandi í máli þessu því ekki fært sönnur á að umræddu flugi hafi seinkað af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. Skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er að seinkun hafi numið a.m.k. þremur klukkustundum. Í máli þessu nam seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað tuttugu klukkustundum. Í sameinuðum málum Evrópudómstólsins nr. C-402/07 og 432/07 „Sturgeon“ komst dómurinn að þeirri niðurstöðu að bótaskylda stofnast skv. reglugerð EB nr. 261/2004 ef seinkun á komutíma er þrjár klukkustundir eða lengri. Seinkun á komutíma kvartanda á lokaákvörðunarstað var u.þ.b. tuttugu klukkustundir. Skilyrði bótaskyldu seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er því uppfyllt. Ber því WOW að greiða kvartendum staðlaðar skaðabætur samkvæmt b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012

Kvartendur hafa í máli þessu krafist endurgreiðslu kostnaðar fyrir gistingu sem þeir höfðu greitt fyrir en gátu ekki nýtt sér að fullu sökum þess að flugi þeirra seinkaði um tuttugu klukkustundir. Samgöngustofa hefur ekki ákvörðunarvald um slíkar bótakröfur skv. lögum um loftferðir nr. 60/1998 og reglugerðum með stoð í þeim lögum. Verða kvartendur því að leita réttar síns vegna þessa á öðrum vettvangi.

## **Ákvörðunarorð**

WOW ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig 400 evrur í staðlaðar skaðabætur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 18. júlí 2019

Þórunn Pálína Jónsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson