

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 13/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW443 þann 24. júní 2016.**

**I. Erindi**

Þann 6. september sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, hér eftir kvartandi. Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) WW443 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 24. júní 2016. Áætluð brottför var kl. 12:40 og áætlaður komutími var 13:50 en raunveruleg brottför var kl. 16:25 og landing kl. 17:30 eða seinkun um rúmar 4. klst.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004. Af erindi kvartanda verður ráðið að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 7. september, svar WW barst þann 20. september þar kemur m.a. fram að seinkun hafi orðið á fyrra flugi WW frá Keflavík til Amsterdam vegna yfirvinnubanns flugumferðarstjóra. Hafi fyrra fluginu seinkað um 4 klst. og 1 mínútu en sú seinkun hafi valdið því að seinna fluginu hafi einnig seinkað. WW mótmælir því ekki að seinkunin hafi farið fram yfir 3 klst. en telur að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða sem hafi leitt til þess að seinkunin fór fram úr þremur klukkustundum. Það felist t.d. í starfi flugumferðarstjóra að stjórna allri flugumferð í nágrenni flugvallar sem og umferð á flugvellingum sjálfum og þannig liggja í augum uppi að þegar ekki sé mannaflí til þess að sinna þeim störfum, þá verði ekki flogið. WW benti á að starfsmenn félagsins hafi viðhaft allar nauðsynlegar ráðstafanir til þess að koma í veg fyrir seinkun. Seinkunin á fluginu frá Keflavík til Amsterdam hafi haft bein áhrif á seinna flugið sem kvartandi var farþegi í. SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 23. september. Þann 10. október sl. barst svar kvartanda þar sem hann mótmælir því að um verkfallsaðgerðir hafi verið að ræða þar sem lög hafi verið sett á verkfallið 8. júní 2016, skv. upplýsingum frá félagi íslenskra flugumferðarstjóra.

### 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 stjórnarsýslulaga 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.

Loftferðalögum 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.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin vísar til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr.

IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

WW ber því að greiða kvartanda bætur.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að WW hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evra skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 9. mars 2017

Ómar Sveinsson

Sigrún Henrietta Kristjánsdóttir