

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 154/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW132 þann 8. janúar 2018.

### I. Erindi

Þann 28. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá hollensku flugmálastjórninni f.h. AB(kvartendur). Kvartendur átti bókað far með flugi WOW nr. WW132 frá Miami til Amsterdam með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför frá Miami var kl. 15:20 en raunveruleg brottför var kl. 21:43 síðar sama dag. Áætlaður komutími á Keflavíkurflugvöll var kl. 04:05 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 10:25 staðartíma, eða seinkun um sex klukkustundir og 30 mínútur.

Kvartandi fer 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

Kvörtunin var send til WOW til umsagnar 13. júní 2018. Í svari WOW sem barst 20. júlí 2018 kom fram að flug á vegum WOW urðu fyrir töluveðrum röskunum þennan dag vegna slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli. WOW lagði fram veðurupplýsingar um aðstæður á Keflavíkurflugvelli þann 9. janúar 2018. Í umsögn WOW segir að ákvörðun um að taka á loft þrátt fyrir slæmar veðuraðstæður hefði ekki verið forsvaranleg í ljósi öryggisástæðna. Þá kom fram að WOW tali sig hafa sannað að veðuraðstæður á Keflavíkurflugvelli hafi verið með þeim hætti að ekki hefði verið hægt að afstýra þeim og þar því engin skylda til að bóka nýtt flug beint til Amsterdam fyrir kvartendur með öðru flugfélagi líkt og þeir halda fram. Þar að auki var það ónaúðsynlegt enda náðu kvartendur tengiflugi sínu frá Keflavík til Amsterdam þrátt fyrir þær óviðráðanlegu aðstæður sem voru til staðar á Keflavíkurflugvelli og ollu seinkun á fyrra flugi þeirra. Með vísan til ofangreinds hafnaði WOW bótaskyldu vegna málsins.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 24. júlí. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu með tölvupósti sama dag höfnuðu þeir röksemdum WOW. Telja þeir að þar sem fluginu hafi seinkað yfir fimm tíma hafi flugrekanda borið skylda til að fljúga þeim á lokaákvörðunarstað, þ.e. beint flug frá Miami til Amsterdam. Máli sínu til stuðnings vísuðu kvartendur í a-lið 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þá töldu kvartendur að ekki væri um óviðráðanlegar aðstæður að ræða þar sem flugrekandi hefði ekki gert allar nauðsynlegt ráðstafanir til að afstýra töfinni, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, enda hefði WOW getað keypt farmiða fyrir kvartendur með öðru flugfélagi til lokaákvörðunarstaðar.

### 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 stjórnisýslulaga 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda 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. Flugrekandinn hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum komutíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkurflugvelli á áætluðum lendingartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt.

## *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 6. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir