

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 145/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW103 þann 9. febrúar 2018.

### I. Erindi

Þann 14. apríl 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW103 frá Keflavík til New York þann 9. febrúar 2018. Áætluð brottför var kl. 15:15 þann 9. febrúar 2018 en raunveruleg brottför var kl. 18:25 síðar sama dag. Áætlaður komutími til New York var kl. 21:25 þann 22. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 01:02 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 37 mínútur.

Kvartandi fer 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

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 23. apríl 2018. Í svari WOW sem barst Samgöngustofa þann 28. júní 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða kvartanda skaðabætur þar sem fram kom m.a. eftirfarandi fram:

*„Flugvélin TFWIN sá um umrætt flug. Fyrr um þennan sama dag sá flugvélin um flug WW406 frá Keflavík til Parísar og svo flug WW407 frá Parísar til Keflavíkur. Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á sama flugi WW103 er því fyrst nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæðna sem leiddu til seinkunar á flugum WW406 og WW407, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem að sama flugvél var notuð í þau öll.*

*Seinkunina á flugi WW103 má rekja til seinkunar á flugi WW406. Upphaflega áætlaður brottfaratími þess var 07:00 en raunverulegur brottfaratími þess var kl. 07:55 þann 9. febrúar. Brottfaratími flugs WW406 seinkaði því um 55 mínútur. Upphaflega áætlaður komutími þess flugs var kl 10:30 þann 9. febrúar en raunverulegur komutími var kl. 11:12 þann 9. febrúar. Komutíma flugs WW406 seinkaði því um 42 mínútur. Umrædd seinkun má að lang stærsta hluta rekja til veðurs í París sbr. fskj. 1. Þá seinkun sem má rekja til veðurs nemur 45 mínútur.*

*Ljóst er að flug WW103 sem kvartandi var farþegi með seinkaði um 3 klst. og 37 mínútur. Eins og ofangreind atriði bera með sér hefði sú seinkun ekki náð 3 klst. hefði ekki verið fyrir seinkunina á flugi WW406 sem var nánast alfarið að rekja til veðurs í París. Ber því að daga þann hluta seinkunarinnar frá heildarseinkun á flugi WW103, eða 45 mínútur, enda er óumdeilt að slæm veðurskilyrði teljast til óviðráðanlegra aðstæðna sem flugfélög bera ekki ábyrgð á. WOW air ber því aðeins ábyrgð á þeim hluta seinkunarinnar sem nam 2 klst. og 52 mínútur.*

*Þar sem seinkun á flugi WW103, sem WOW bar ábyrgð á, náði ekki 3 klst. á kvartandi ekki rétt á skaðabótum“*

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 28. júní 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

### **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 dómfordæmi 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi nr. WW103 þann 9. febrúar 2018. Þá liggur einnig fyrir að þriggja klukkustunda og 37 mínútna seinkun varð á komu flugsins.

Álitaefni í máli þessu er hvort kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum vegna seinkunar á flugi hans. Málgögn sýna fram á að seinkun megi bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því

álítaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. gr. sömu reglugerðar. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Að hálfu WOW er því haldið fram að 42 mínútur af heildarseinkun megi rekja til veðurs sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati Samgöngustofu hefur WOW fært fram nægjanlega sönnun þess efnis að 30 mínútur af heildarseinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað megi rekja til slæmra veðuraðstæðna. Slæmar veðuraðstæður sem hindra brottför teljast óviðráðanlegar aðstæður samkvæmt 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og koma til frádráttar heildarseinkun. Að frádregnum 42 mínútum frá heildarseinkun standa eftir tvær klukkustundir og 52 mínútur. eru því skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur.

### **Ákvörðunarorð**

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

Reykjavík, 23. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson