

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 11/2013 vegna kvörtunar um seinkun flugs WOW air X90446 þann 16. ágúst 2013

### I. Erindi

Þann 11. september sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A og B. Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WOW) nr. X90446 frá Schiphol, Amsterdam til Keflavíkur þann 16. ágúst sl. Áætlaður brottfarartími var kl. 22:00 en raunverulegur brottfarartími var kl. 05:55 að morgni 17. ágúst. Fluginu hafi því seinkað um 7 klst. og 55 mínútur. Kvartendur fengu tölvupóst um seinkunina sem þau sáu ekki fyrr en eftir að seinkunin hafði orðið, en þau fengu upplýsingar um hana á flugvellinum. Kvartendur segjast ekki hafa fengið neinar skýringar á seinkuninni fyrr en þau hafi verið komin um borð í vélina. Einnig segjast kvartendur hvorki hafa fengið mat né hressingu í samræmi við lengd tafarinnar.

Kvartendur krefjast bóta vegna seinkunarinnar í samræmi við reglugerð EB nr. 261/2004. Af kvörtuninni má einnig ráða að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi flugfarþega.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. september sl. Þann 20. september sl. barst svar frá WOW þar sem fram kemur að ástæðu seinkunarinnar megi rekja til þess að hleðslubíll frá undirverktaka WOW á Keflavíkurflugvelli hafi að morgni föstudagsins 16. ágúst sl. verið ekið á eina af Airbus 320 vélum þeim sem nýttar eru í áætlunarflug hjá félaginu. Við þetta hafi ytra byrði vélarinnar dældast og þarfnaðist því tafarlausrar viðgerðar eða skoðunar. Skemmdirnar hafi reynst minniháttar og vélin hafi verið metin flughæf nokkrum tímum síðar. Umrædd flugvél hafi farið í fjögur flug þennan sólarhring en tæplega átta tímum á eftir áætlun, til og frá París og til og frá Amsterdam. Öllum farþegum hafi verið sendur tölvupóstur og SMS.

Með umsögn WOW fylgdi yfirlit úr bókun Frank og Bryndísar. SMS hafi verið sent á það númer sem gefið hafi verið gefið upp í bókunar/tengiliða-upplýsingum. WOW tók það þó fram að ekki væri hægt að fá staðfestingu um afhendingu SMS skilaboða í farsíma.

Í umsögninni kom fram að WOW hefði áður hafnað kröfu kvartenda. Sú afstaða byggir meðal annars á niðurstöðu fundar EU National Enforcement Bodies (NEB) (framkvæmdaaðila með reglugerð EB nr. 261/2004) í apríl sl., en þar var gefinn út leiðbeinandi listi um hvað megi túlka sem óviðráðanlegar aðstæður. Þar segi m.a.:

*„Damage to the aircraft primary or secondary structure (e.g. metallic or composite structure) caused by third parties on the ground prior to the departure of a flight and*

*requiring immediate assessment and/or repair. For example a collision between an airport vehicle and an aircraft.“*

Athugasemdir við umsögn WOW bárust frá kvartendum þann 24. september sl. Þar eru gerðar athugasemdir við þá staðhæfingu WOW að umrædd vél hafi farið í fjögur flug þennan sólarhring en tæplega átta tímum á eftir áætlun, til og frá París og til og frá Amsteram. Sú staðhæfing standist ekki því að kvartendum hafi verið tjáð í vélinni að leiguflugvél hafi farið með farþega frá París til Íslands. Einnig er í athugasemdunum bent á fréttir á vefsíðu DV og vefsíðu Víkurfrétta þar sem fram kemur að notast hafi verið við leiguvél. Í athugasemdunum er tekið fram að kvartendur hafi ekki fengið neitt SMS um seinkunina. Kvartendum þykir frásögn WOW ótrúverðug og fara fram á að Samgöngustofa afli upplýsinga um það hvenær umrædd vél hafi farið í loftið frá Keflavík til Parísar.

### **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 stjórnsýslulaga og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi er fjallað um 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 er innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Flugmálastjórn Íslands (nú 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW X90446 frá Schipol, Amsterdam til Keflavíkur. Fyrir liggur að 7 klst. og 55 mínútna seinkun varð á fluginu. Í umsögn WOW kemur fram að seinkun flugs X90446 sé að rekja til þess að hleðslubíl undirverktaka WOW á Keflavíkurflugvelli hafi verið ekið á eina af þeim Airbus 320 flugvélum, sem nýttar eru í áætlunarflug hjá félaginu. Vélin hafi dældast og þarfnaðist hún því viðgerðar. Hafi þetta valdið tæplega átta tíma seinkun á flugi kvartenda frá Schipol til Keflavíkur. WOW telur að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða og vísar máli sínu til stuðnings til lista sem byggir á niðurstöðu fundar framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 (EU National Enforcement Bodies (NEB)) 14. apríl sl.

Að því er tilvísun í lista framkvæmdaraðila með reglugerð EB nr. 261/2004 varðar vill Samgöngustofa benda á að skýrt og greinilega er tekið fram að sá listi er ekki bindandi. Ennfremur telur Samgöngustofa listann ekki eiga við í þessu tilviki.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og í ljósi þröngrar túlkunar Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 að því er síðari flug varðar sbr. dóm Evrópudómstólsins C-22/11. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar 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.

Í ljósi framangreinds hefur það ekki áhrif á niðurstöðuna í þessu máli hvort um hafi verið að ræða leiguflugvél eða sömu flugvél.

Í þessu máli er einnig uppi ágreiningur um hvort WOW hafi látið farþega vita af seinkuninni með tölvupósti og SMS skilaboðum. Í 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 kemur fram að ef flugi er seinkað um a.m.k. þrjár klukkustundir skuli farþegi eiga rétt á sömu aðstoð og þjónustu og

þegar um aflýsingu eða seinkun flugs er að ræða samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er fjallað um aflýsingu flugs. Þar kemur fram að farþegar skuli eiga rétt á skaðabótum frá flugrekandanum í samræmi við 7. gr., nema þeim sé tilkynnt um að viðkomandi flugi sé aflýst a.m.k. tveimur vikum fyrir áætlaða brottför eða þeim sé tilkynnt tveimur vikum til sjö dögum fyrir áætlaða brottför að fluginu sé aflýst og boðið að breyta flugleið sinni. Ljóst er að umdeild tilkynning hefði ekki verið innan þeirra tímamarka sem fram koma í 5. gr.

Í 6. gr. reglugerðar EB 261/2004 er fjallað um seinkun. Í 6. gr. kemur hvergi fram að farþegar eigi ekki rétt á skaðabótum ef flugrekandi tilkynnir þeim um seinkunina. Hins vegar ber flugrekandi skyldu til að aðstoða farþega þegar seinkun verður sbr. 6. gr., a-lið. 1. mgr. 8. gr., 1. og 2. mgr. 9. gr. og 14. gr. en tilkynning um seinkunina ein og sér nægir ekki til að uppfylla þá skyldu.

Af framangreindu leiðir að ágreiningur um hvort og hvernig tilkynnt var um seinkun á flugi WOW X90446 hefur ekki úrslitaáhrif um niðurstöðu þessa máls.

Með hliðsjón af framangreindu er það niðurstaða Samgöngustofu að kvartendur eigi rétt á skaðabótum úr hendi WOW að fjárhæð 400 evrur hver vegna seinkunarinnar í samræmi við b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Samgöngustofa bendir á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar samkvæmt þeirri reglugerð skuli ekkert ákvæði reglugerðarinnar túlkað þannig að það takmarki rétt hans til að krefjast skaðabóta frá hvaða einstaklingi sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur fengu enga aðstoð eða þjónustu vegna seinkunarinnar í samræmi við 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 2. mgr. 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að bjóða farþegum endurgjaldslaust máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og einnig, eftir því sem við á, hótalgistingu og flutning á milli flugvallar og gistiaðstöðu. Að auki skal farþegum boðið að hringja tvö símtöl eða senda skilaboð um fjarrita eða bréfsíma eða með tölvupósti þeim að kostnaðarlausu. Í samræmi við frásögn kvartenda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi brotið framangreinda skyldu þar sem félagið virðist ekki hafa veitt þeim fullnægjandi þjónustu í samræmi við 9. gr. reglugerðarinnar. Er það niðurstaða Samgöngustofu að að kvartendur eigi rétt á að fá endurgreiddan kostnað frá WOW vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafarinnar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símtala skv. 2. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki veitt kvartendum upplýsingar um réttindi flugfarþega. Samgöngustofa vill af þessu tilefni taka það fram að á flugrekendum hvílir sú skylda skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 að upplýsa farþega um rétt sinn til skaðabóta

og aðstoðar. Samkvæmt 2. málsl. 2. mgr. greinarinnar skal flugrekandi afhenda hverjum farþega, sem lendir í a.m.k. tveggja klukkustunda seinkun, skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð í samræmi við reglugerðina. Samkvæmt frásögn kvartanda sem ekki hefur verið hrakin af WOW er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína gagnvart kvartanda og hafi með athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

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

WOW air skal að auki greiða hvorum kvartanda kostnað vegna máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. og símtala skv. 2. mgr. 9. 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 kvartendur 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 5. nóvember 2013

Jóhanna Helga Halldórsdóttir

Ómar Sveinsson