

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 56/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW634 þann 11. apríl 2015.

### I. Erindi

Þann 18. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B og C, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air WW634 frá Keflavík til Tenerife. Flug WW634 fór af stað á réttum tíma frá Keflavík en þurfti eftir u.þ.b. klukkustundar flug að snúa við til Keflavíkur vegna bilunar í talstöð. Í Keflavík var beðið í um eina klukkustund og lagt á stað aftur kl. 12.30. Farþegum var tjáð að vélin þyrfti að fara lengri leið en áætlað hafi verið og tafði það enn frekar komu á áfangastað, en lent var á Tenerife kl. 19.40 að staðartíma með seinkun upp á 3. klst. og 50 mínútur. Kvartendur fara fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004. Kvartendur voru ekki upplýstir um rétt sinn.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW Air kvörtunina til umsagnar þann 1. júní sl., þann 11. júní barst svar frá WOW þar sem farið var fram á svarfrest til 26. júní. Umbeðinn frestur var veittur, þegar engin svör bárust frá WOW þá ítrekaði SGS beiðni um umsögn þann 2. september sl. þann 10. september barst svar frá WOW þar sem félagið segir að upphaflegt svar þess til kvartenda standi og það þurfi ekki við það að bæta. Í upphaflegu svari WOW kemur fram að:

„Bilun kom fram í HF talstöð eftir að vélin var komin í farflugshæð sína. Þar sem ákveðin úthafsflugstjórnarsvæði krefjast HF talstöðvar sambands (Shanwick) varð vélin að snúa við til þess að fá nýtt flugplan þar sem flugleiðin lá um annað flugstjórnarsvæði. Ekki er hægt að taka á móti flugplani í háloftum.

Farþegar sem verða fyrir seinkun, geta átt rétt á bótum skv. 7. gr. reglugerð EB nr. 261/2004 nema flugrekandi getur sýnt fram á að seinkun hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat sérfræðinga okkar á flugrekstrarsviði að umrædd bilun falli undir óviðráðanlegar aðstæður og skaðabótaréttur skv. reglugerðinni því ekki fyrir hendi. Í umræddu tilviki var flugvélin lögð af stað í áætlunarflug þegar hún bilar. Óvænt og algjörlega ófyrirséð bilun átti sér stað í HF talstöð flugvélarinnar. Lengri flugtími til Tenerife og nýtt flugplan var vegna þess að ómög[gu]legt var að nota HF talstöð og því nauðsynlegt að fljúga lengri vegalend þar sem krafa um HF talstöð var ekki fyrir hendi.“

Kvartendur voru látnir vita af þessi svari WOW þann 22. október.

### 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 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort bilun í HF-talstöð (HF = high frequency= stuttbylgja) flokkist undir óviðráðanlegar aðstæður.

SGS vill áréttta að það er í verkahring flugrekandans að sanna að um óviðráðanlegar aðstæður hafi verið að ræða og að WOW hafi ekki gert það í þessu tilfelli. Skv. sérfræðingum SGS í flugrekstri og flugleiðsögu er hægt að breyta um flugleið á meðan flugvél er í háloftunum.

Samkvæmt framansögðu er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki tekist að sanna að seinkun kvartenda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna. Ber því WOW að greiða kvartendum skaðabætur.

### **Ákvörðunarorð**

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

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 28. desember 2015

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir