

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 87/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi  
WW132 þann 18. apríl 2017.**

**I. Erindi**

Þann 16. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air (WW) WW132 frá Miami til Keflavíkur þann 18. apríl 2017 en fluginu var aflýst.

Í kvörtuninni kemur fram að ástæða aflýsingarinnar var að fyrir brottför á flugi WW131 þann 17. apríl 2017 frá Keflavík til Miami f auk farangurskerra á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131 og flug WW132 daginn eftir. Við áreksturinn varð flugvélina óflughæf og því þurfti að aflýsa flugum WW131 og WW132.

Kvartendur fara fram á skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega og aðstoð skv. reglugerð EB nr. 261/2004.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs kemur fram að farþegum í flugi WW132 barst fyrst tilkynning frá WW um aflýsingu flugsins fjórum klukkustundum fyrir áætlaða brottför. Í kjölfarið voru farþegar upplýstir um að næsta flug WW frá Miami til Keflavíkur færi fram tveimur dögum síðar.

SGS sendi WW kvörtunina til athugasemda með tölvupósti. Í svari WW kemur fram að félagið telji að ekki hafi verið um bótaskylda aflýsingu að ræða þar sem að rekja mátti aflýsinguna til slæmra veðuraðstæðna og atviks sem var óviðráðanlegt af hálfu WW. Atvik voru með þeim hætti að mikið hvassviðri var á Keflavíkurflugvelli á brottfarardegi flugs WW131 og voru þessir miklu vindar valdur að því að farangurskerra f auk á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131 og síðar WW132. Við skoðun á skemmdum kom í ljós að vélina var ekki flughæf og þurfti því að aflýsa fluginu. Atvik sem rekja má til slæmra veðuraðstæðna falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að mati WW mátti því rekja tjón á flugvélinni til óviðráðanlegra aðstæðna. WW tiltekur einnig að umræddar kerrur voru hvorki í eigu WOW Air né í umsjá félagsins og því sé ekki tækt að félagið beri ábyrgð á tjóni vegna þeirra.

WW tiltekur að kvartendum og öðrum farþegum í flugi WW132 hafi verið tilkynnt um aflýsingu flugsins í kjölfar árekstursins og í kjölfarið verið boðið val á milli valkosta um að fá endurgreitt eða að fá bókun í nýtt flug þeim að kostnaðarlausu skv. 1. mgr. 8. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Völdu kvartendur að fá nýtt flug sem var framkvæmt 20. apríl 2017, eða tveimur dögum eftir hið áætlaða flug. Að mati félagsins gerði það allt sem í valdi þess stóð til að lágmarka neikvæðar afleiðingar af aflýsingu flugsins, þ. á m. að taka aðra flugvél á leigu til að koma farþegum á áfangastað.

Með tölvupósti þann 6. júlí 2017 sendi SGS kvartendum svör WW til athugasemda. Í svari kvartenda sem barst þann 26. júlí 2017 ítrekuðu kvartendur kröfur sínar. Þá tiltóku kvartendur einnig að veruleg brotalöm hafi verið á viðbrögðum WW vegna aflýsingu á fluginu. Tiltaka kvartendur að þeir hafi átt í verulegum vandkvæðum með að hafa samskipti við WW og að upplýsingagjöf fyrirtækisins hafi verið afar takmörkuð.

### **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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að fá flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið

aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW132 þann 18. apríl 2017 og að fluginu var aflýst. Álitafni í þessu máli er hvort að tjón af völdum árekstrar við farangurskerru teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS hefur áður komist að þeirri niðurstöðu að atvik af völdum þriðja aðila sem tengist venjulegri starfsemi flugrekanda og flugvallarstarfsemi flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sjá t.d. ákvörðun SGS nr. 10/2014, sem staðfest var í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR14050225 frá 21. janúar 2015.

Í dómi Evrópudómstólsins C-394/14 í máli Siewert gegn Condor var árekstur stigabíls við flugvél ekki talinn falla undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Framangreind sjónarmið voru því staðfest enn frekar þar sem tekið er fram í máli C-394/14 að ekkert bendi til þess að það tjónsatvik sem varð af hendi þriðja aðila hafi orðið af völdum atvika sem telja beri að falli utan hefðbundinnar flugvallarþjónustu, s.s. vegna skemmdarverks eða hryðjuverks.

Af málgögnum má ráða að á brottfarartíma flugs WW131 var ofsaveður með miklum vindhraða og að vegna veðursins hafi farangurskerra fokið á flugvélina sem átti að framkvæma flug WW131. Olli slysið svo miklu tjóni á flugvélinni að hún varð óflughæf og þurfti því að aflýsa flugi WW131 og öðrum flugum sem vélin átti að framkvæma, þ. á m. flugi WW132 sem átti að framkvæma daginn eftir. Telja verður að forsvaranlegur frágangur á farartækjum, kerrum og öðrum lausum hlutum sé eðlilegur þáttur í rekstri flugvallarþjónustu og á það sérstaklega við þegar ofsaveður eða sambærilegar veðuraðstæður ganga yfir á flugvallarsvæðum. Í málgögnum annarra kvartana vegna aflýsingar sama flugs má sjá að svör WW til farþega fyrir ástæðu þess að farangurskerran rakst á flugvélina voru þau að kerran var skilin eftir eftirlitslaus á flugvöllinum og að ekki hafi verið staðið nægilega vel að frágangi hennar með tilliti til öryggiskrafna. Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að tjón það sem varð af árekstri við farangurskerruna megi rekja til vanrækslu á frágangi hennar sem fellur ekki undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW því ekki sýnt fram á að rekja megi aflýsingu á flugi WW132 þann 18. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna og er því um bótaskylda aflýsingu að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu vegna fæðiskostnaðar að upphæð kr. 28.246 sem þau urðu fyrir vegna aflýsingar á flugi WW132. Kvartendur gátu lagt fram kvittanir sem sýndi fram á útlagðan fæðiskostnað að fjárhæð USD 135,84. Að mati Samgöngustofu liggur fyrir í málinu að kvartendur áttu rétt til fæðis frá WOW Air á meðan tveggja sólarhringa bið þeirra stóð eftir hinu nýja flugi skv. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sem tilgreinir að flugfarþegar eigi rétt til máltíða og hressinga í samræmi við lengd tafar. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er m.a. kveðið á um að hafi þjónustuveitandi ekki sinnt upplýsingaskyldu sinni gagnvart farþega um rétt hans til greiðslu kostnaðar vegna fæðis, og farþeginn hefur hefur lagt í fæðiskostnað sem hann getur ekki sýnt fram á með sannanlegum hætti er [Samgöngustofu] heimilt að ákvarða þann kostnað. Samkvæmt 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2018 er Samgöngustofu heimilt að ákveða kostnaðarviðmið sem endurspeglar kostnað farþega m.a. vegna fæðiskostnaðar í tilvikum sem falla undir 3. mgr. 8. gr. reglugerðarinnar. Til grundvallar slíkra viðmiða hefur Samgöngustofa í ákvörðunum sínum stuðst við viðmið Evrópusambandsins um fæðispeninga. Viðmið þessi eru birt á heimasíðu Samgöngustofu og í þeim kemur fram að viðmið um fæðispeninga í Bandaríkjunum séu 61 evra á sólarhring á mann. Krafa kvartenda vegna fæðiskostnaðar er vel innan þeirra viðmiða og telur Samgöngustofa í ljósi framangreinds rétt að samþykkja kröfu kvartenda að upphæð kr. 28.246 vegna fæðiskostnaðar á grundvelli 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 og ákvarða að WOW Air skuli endurgreiða kvartendum þann kostnað.

Kvartendur gerðu einnig kröfu um endurgreiðslu vegna símtalakostnaðar. Í b-lið 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar er vísað til þeirrar þjónustu sem farþegi á rétt á við aflýsingu flugs þ.m.t. tvö símtöl. WW hefur ekki mótmælt því að kvartendur þurftu að hringja í þjónustuver félagsins í kjölfar aflýsingarinnar. Hinsvegar hafa kvartendur ekki getað lagt fram kvittun fyrir þeim kostnaði. Í 3. mgr. 8. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er kveðið á um að Samgöngustofa hafi heimild til að meta slíkan kostnað þegar kvartendur geta ekki lagt fram kvittanir fyrir slíkum kostnaði. Telur Samgöngustofa að sá kostnaður sé í máli þessu metinn kr. 975 á hvert símtal, samtals kr. 1950 og ber WOW Air að endurgreiða kvartendum þann kostnað.

Þá telur SGS rétt að benda á að í 13. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 er tekið fram að þegar starfandi flugrekandi greiðir skaðabætur eða uppfyllir aðrar skuldbindingar skv. reglugerðinni skuli ekkert ákvæði hennar túlkað þannig að það takmarki rétt flugrekandans til skaðabóta frá hvaða aðila sem er, þ.m.t. þriðju aðilum, í samræmi við gildandi lög.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar aflýsingar og beinir Samgöngustofa þeim tilmælum til WOW Air að réttur farþega til upplýsingagjafar í kjölfar aflýsinga er mikilvægur og er sá réttur tilgreindur í 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

## **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW Air skal endurgreiða kvartendum fæðiskostnað að samtals upphæð 28.246 krónur, sbr. a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. 3. mgr. 8. gr. og 9. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

WOW Air ber að endurgreiða kvartendum 1950 krónur vegna símtalakostnað á grundvelli b-liðar 5. gr. EB reglugerðar 261/2004, sbr. 2. mgr. 9. gr. sömu reglugerðar.

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, 12. september 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Andri Rúnar Gunnarsson  
lögfræðingur