

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 76/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW902 þann 22. desember 2016.**

**I. Erindi**

Þann 28. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Daniel A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW902 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 22. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 06:30 þann 22. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 09:58 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 09:40 22. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 13:09 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 29 mínútur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 22. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að hluti seinkunar hafi komið til vegna veðuraðstæðna sem gerðu umferð farartækja á Keflavíkurflugvelli ómögulega um stund. Mátti því rekja um tveggja klukkustunda seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna veðurs að sögn félagsins. Að mati WW ætti því að draga þessar tvær klukkustundir frá heildarseinkun á flugi WW902 þann 22. desember 2016. Væri það gert væri seinkun undir þremur klukkustundum og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 22. júní 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

SGS óskaði með tölvupósti, dags. 9. febrúar 2018, eftir nánari upplýsingum um veðuraðstæður umræddan dag. Í svari WW, dags. 12. febrúar 2018, færði WW fram flugvallarveðurskýrslu (METAR) á Keflavíkurflugvelli. SGS óskaði með tölvupósti þann 12. febrúar 2018 eftir ítarlegri

upplýsingum um tímalengd hindrana vegna veðurs framangreindan dag. Í svari WW, dags. 26. febrúar 2018, færði WW fram upplýsingar úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreindu tímalengd og ástæður seinkunar á flugi WW902 þann 22. desember 2016.

Með tölvupósti, dags. 27. febrúar 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá Isavia um veðuraðstæður og tafir á flugumferð á Keflavíkflugvelli þann 22. desember 2016. Í svari Isavia sem barst síðar sama dag kom fram að flestar brottfarir voru í seinkun vegna veðurs. Þá höfðu veðuraðstæður mikil áhrif á flugumferð daganna 21. og 22. desember 2016.

### **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 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW902 og að þriggja klukkustunda og 29 mínútna seinkun á áfangastað mátti rekja til seinkunar á brottför. Fram hefur komið að hluta seinkunar virðist mega rekja til viðráðanlegra aðstæðna og að hluta til óviðráðanlegra aðstæðna. Gögn málsins sýna fram á að veðuraðstæður voru slæmar á Keflavíkflugvelli og að verulegar tafir og röskun var á flugumferð um morguninn. Þetta styðja einnig framlögð gögn frá WW sem tilgreina veðuraðstæður á jörðu niðri sem ástæðu tveggja klukkustunda seinkunar. Telja verður að framangreind gögn sýni fram á að seinkun á fluginu mátti að hluta rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni 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. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Að mati SGS sýna gögn málsins fram á að heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna hafi verið undir þremur klukkustundum. Því eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, ekki uppfyllt. Ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrir mælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 28. febrúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur