

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 320/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW118 þann 1. nóvember 2018.

### I. Erindi

Þann 5. mars 2019 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW118 frá Baltimore til Keflavíkur. Þaðan átti kvartandi svo tengiflug til Amsterdam.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 6. mars 2019. Svar barst ekki við þeirri beiðni en WOW hefur látið í ljós álit sitt varðandi sama flug í öðru máli og verður það lagt til grundvallar hér.

Í álitu WOW kemur fram að vélin sem nota átti til að framkvæma flug kvartanda nr. WW118 hafi áður átt að starfrækja flug WW117, frá Keflavík til Baltimore. Seinkun á flugi kvartanda kom til vegna þess að stuttu eftir brottför flugs WW117 frá Keflavík varð flugstjóri vélarinnar var við að olíuþrýstingur féll óvænt í öðrum hreyfli vélarinnar. Mat flugstjórinn aðstæður sem svo að nauðsynlegt væri að snúa vélinni við og lenda henni í Keflavík svo hægt væri að skoða vélina. WOW útvegaði aðra vél fyrir flug nr. WW117 frá Keflavík til Baltimore. Þessar framangreindar aðstæður leiddu til þess að flugi WW118 seinkaði svo kvartandi missti af tengiflugi sínu frá Keflavík til Amsterdam. WOW útvegaði kvartanda gistingu og kom honum fyrir á nýtt tengiflug daginn eftir. Mátti því rekja seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna vegna tæknibilunar að sögn WOW og því væri félagið ekki bótaskyld.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 19. mars 2019. Engar efnislegar athugasemdir bárust 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 dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loffferðalög 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Miðað við framkomin gögn frá WOW telur Samgöngustofa að félagið hafi nægjanlega sýnt fram á að ákvörðun flugáhafnar flugs WW117 um að snúa aftur til Keflavíkurflugvallar megi rekja til flugöryggis og þarf verulega mikið að koma til svo því mati sé hnekkt. Samgöngustofa telur jafnframt að þau tilvik þar sem tæknileg vandamál tengd flugvélinni, svo sem bilanir sem koma upp á flugi séu ekki sambærileg þeim tilvikum þar sem slík vandamál koma í ljós á jörðu niðri líkt og var tilvikið í máli Evrópudómstólsins frá 17. september 2015 í máli C-257/14 Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV. Að mati Samgöngustofu gat WOW í engu brugðist við hinu tæknilega vandamáli sem upp kom í máli þessu og komið í veg fyrir seinkun án þess að flugöryggi væri stefnt í hættu. Með hliðsjón af gögnum málsins verður fallist á með WOW að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í flugi WW117 sem hafði í för með sér seinkun á flugi kvartanda nr. WW118.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til lendingar aftur á brottfararflugvöll vegna óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega í kjölfarið þess. Viðsnúningur flugvélar vegna bilunar á vélbúnaði eftir flugtak er að

mati Samgöngustofu til þess fallinn að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Af gögnum málsins má ráða að farþegar flugs WW118 hófu brottför frá Baltimore tveimur klukkustundum og 43 mínútum eftir áætlaðan brottfarartíma. Að mati Samgöngustofu telst sú seinkun á brottför forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum. Af framangreindu má telja að WOW hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu.

### *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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir