

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 32/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW126 þann 7. janúar 2017.

### I. Erindi

Þann 9. janúar 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá Alexöndru Sól Ingólfssdóttur (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW126 frá Boston til Keflavíkur þann 7. janúar 2017. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 04:35 8. janúar 2017 en raunverulegur komutími var kl. 08:23 síðar sama dag, eða 3 klukkustunda og 48 mínútna seinkun.

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

Kvartendur fara 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 27. mars 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 10. apríl 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að hluta seinkunarinnar, eða 55 mínútur, mætti rekja til slæmra veðuraðstæðna sem féllu undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati WW ætti að draga seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun. Væri það gert færi heildarseinkun undir 3 klukkustundir og því ekki um bótaskyldu að ræða skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 18. apríl 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

Með tölvupósti, dags. 22. desember 2017, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum um raunverulega seinkun vélarinnar umræddan dag og veðurástand. Í svari WW, dags. 29. desember 2017 og 2. janúar 2018, kemur fram að seinkun við brottför var 55 mínútur og að ástæða seinkunarinnar hafi verið að þjónustuaðilar á flugvelli hafi ekki getað sinnt störfum sínum vegna veðurs og gert flugið tilbúið til brottfarar.

### 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.

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.

Af hálfu WW er því haldið fram að seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna í Boston hafi numið 55 mínútum en að seinkun vegna viðráðanlegra aðstæðna hafi verið tæpar 3 klukkustundir. Telur WW að draga eigi seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun á áfangastað og ef sú seinkun er undir 3 klukkustundum að þá sé ekki um bótaskyldu að ræða.

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 hefðbundinna aðstæðna 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 heildaseinkun 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.

Slæmar veðuraðstæður falla að jafnaði undir 3. mgr. 5. gr. sbr. 14. skýringarákvæði í reglugerð EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW fært fram nægileg gögn til að sýna sannanlega fram á að veðuraðstæður höfðu svo mikil áhrif á flugvallarstarfsemi að 55 mínútna seinkun megi rekja til slæms veðurs og þarf af leiðandi óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr.

Ef dregnar eru 55 mínútur frá heildarseinkun á áfangastað, 3 klukkustundir og 48 mínútur, var seinkun flugsins vegna viðráðanlegra aðstæðna 2 klukkustundir og 53 mínútur. Þar sem flugið var lengra en 3.500 km fellur það undir c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Á grundvelli c-liðar 1. mgr. 7. gr. þarf seinkun að vera a.m.k. þrjár klukkustundir svo að um bótaskylda seinkun sé að ræða. Það er því mat SGS að skilyrði 7. gr. um bótaskyldu séu ekki uppfyllt og að hafna beri kröfu kvartanda.

Kvartandi virðist ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um ástæðu seinkunar né hafi hann fengið upplýsingar um rétt sinn 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. janúar 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur