

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 289/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW442 þann 19. júní 2016.

### I. Erindi

Þann 18. janúar 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá EU claim, f.h. AB, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW442 frá Keflavík til Amsterdam þann 19. júní 2016, áætluð brottför var kl. 06:05 og áætluð koma 09:15 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími 12:48 eða þriggja klst. og 33 mínútna seinkun.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. ESB reglugerðar 261/2004.

### II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 7. febrúar 2018. Svar WW barst 26. febrúar 2018 og þar kom m.a. fram að: „Flugvélin var tilbúin til brottfarar fyrir kl. 09:00 en vegna þess að það voru ekki nægilega margir flugumferðarstjórar við vinnu í flugturninum til þess að tryggja öryggi allra lagði flugvélin ekki af stað fyrr en kl. 09:40. Aðgerðir flugumferðarstjóra stóðu yfir frá kl. 09:00 til kl. 09:30. Það er því ljóst að flugvélin lagði af stað eins fljótt og mögulegt var eftir að búið var að manna flugturninn með nægilega mörgum flugumferðarstjórum svo að heimilt væri að starfrækja flug. ... Þar sem seinkunin fór aðeins 33 mínútum fram úr 3 klst liggur fyrir að seinkunin hefði aldrei náð 3 klst ef aðgerðir flugumferðarstjóra hefðu ekki komið til. ... Aðstæðurnar sem mynduðust uppfylla því skilyrði reglugerðar EB nr. 261/2004 um óviðráðanlegar aðstæður og leysa WOW air undan bótaskyldu sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.“

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 27. febrúar 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

### 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 stjórnisýslulaga 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.

Með úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins nr. SNR17050104 þann 16. október 2017 var staðfest ákvörðun SGS í máli nr. 3/2017 vegna sama flugs og í máli þessu. Komst ráðuneytið að þeirri niðurstöðu að í flugi WW442 þann 19. júní 2016 ætti að telja 30 mínútur af seinkun flugsins sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 vegna aðgerða flugumferðarstjóra. Þá ætti að beita reiknireglu sem kemur fram í dómi Evrópudómstólsins í máli nr. 315/15 svo að draga eigi seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun.

Með hliðsjón af framangreindum úrskurði ráðuneytisins telur SGS rétt að telja 30 mínútur af seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna sem dragast frá heildarseinkun upp á þrjár klukkustundir og 33 mínútur. Eftir stendur seinkun upp á þrjár klukkustundir og 3 mínútur og eru því bótaskilyrði seinkunar skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012, uppfyllt. Ber því að fallast á bótakröfur kvartenda.

### **Ákvörðunarorð**

WOW Air ber að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 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, 15. júní 2018

Ómar Sveinsson

Davíð Örn Guðnason