

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 75/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW405 þann 19. júní 2016.**

**I. Erindi**

Þann 23. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW405 frá París til Keflavíkur þann 19. júní 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 14:10 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 18:15, eða 4 klst. og 5 mínútna seinkun.

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

Kvartandi fer fram á bætur vegna seinkunarinnar skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 25. nóvember sl. WW óskaði eftir fresti til þess að skila umsögn til 29. desember og var umbeðinn frestur veittur. Í svari WW, sem barst SGS þann 28. desember, kemur m.a. fram að kvartandi hafi verið farþegi í flugi WW405 þann 19. júní 2016. Flugið hafi verið venjubundið turn-around flug þar sem flugvélin átti að flytja farþega frá Keflavík til Parísar og flytja farþega frá París til Keflavíkur í bakaleiðinni. Fyrri flugi hafi seinkað um 3 klst. og 45 mínútur sem leiddi til þess að seinna flugi hafi einnig seinkað. Ástæða þess að seinkun fór fram yfir 3 klst. hafi verið vegna yfirvinnubanns flugumferðarstjóra. Þeir hafi ekki náð að manna stöður sem til þurfti til að flugturninn væri starfshæfur og öryggiskröfum fullnægt. Ef flugvélin hefði lagt af stað frá Keflavík til Parísar þegar hún var reiðubúin til brottfarar hefði seinkunin ekki verið umfram 3 klst. WW mótmæli því ekki að seinkunin hafi farið fram yfir þann 3 klst. tímaramma sem Evrópudómstólinn hefur myndað í dómum sínum þegar hann hefur túlkað ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 um bótaskyld flug. WW telji hins vegar að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sem hafi valdið því að seinkunin fór fram úr þremur klukkustundum. Félagið sé með aðalstarfsstöð sína á Íslandi og að ekki sé hægt að ætlast til að WW sé með varaflugvélar til staðar á öllum sínum áfangastöðum til þess að koma í veg fyrir seinkun sem er rétt umfram 4 klst. WW vísar í umsögn sinni til 14. og 15. inngangslíða

reglugerðar EB nr. 261/2004 og dóms Evrópudómstólsins í máli C-22/11 Finnair Oyj v Timy Lassoý frá 4. október 2012 og hafnar bótaskyldu.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 28. nóvember. Svar kvartanda barst 5. janúar sl. þar sem hann dregur í efa að fluginu hafi seinkað vegna yfirvinnubanns flugumferðastjóra í ljósi þess að lögbann hafði verið sett á verkfallsaðgerðir þeirra 8. júní en umrætt flug var 19. júní.

### 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 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.

Kvartandi átti bókað far með flugi WW405 frá París til Keflavíkur þann 19. júní 2016. Fyrir liggur að rúmlega 4 klukkustunda seinkun varð á fluginu. Í umsögn WW er vísað til þess að seinkun flugsins megi rekja til þess að seinkun hafi orðið á fyrra flugi þeirrar vélar sem kvartandi átti bókað far með og að seinkunina megi rekja til yfirvinnubanns flugumferðastjóra á Keflavíkurflugvelli þennan dag.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 fyrir hin síðari flug. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Stofnunin vísar í þessu sambandi til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til bótaskyldu flugrekanda. Er því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun á fyrra flugi vélarinnar til Parísar teljist vera óviðráðnlegar aðstæður og ekki tekin afstaða til þess í þessari ákvörðun.

Samkvæmt framansögðu ber WW að greiða kvartanda bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að WW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleyzi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 13. júlí 2017

Kristín Helga Markúsdóttir

Vala Hrönn Viggósdóttir