

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 15/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW205 þann 12. desember 2014

### I. Erindi

Þann 20. desember sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A, hér eftir nefndur kvartandi. Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WOW) nr. WW205 frá Keflavík til London Gatwick þann 12. desember sl. Áætlaður brottfarartími var 15.35 og landing 18.40 þáðan átti hann flug með Easyjet til Mílan með brottför frá London 19.40. Vegna bilunar í tölvubúnaði hjá flugumferðarstjórn í Englandi var öll umferð um flugvelli í London stöðvuð tímabundið. Af þeim sökum seinkaði flugi WW205 þannig að landing í London var kl. 20.30 og missti kvartandi af tengiflugi sínu. Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar sem hann varð fyrir vegna seinkunarinnar, meðal annars kostað vegna nýs farmiða og almenningssamgangna.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 14. janúar sl. Þann 28. janúar sl. barst svar frá WOW.

„Kvartandi átti bókað flug með WOW air til London þann 12.12.2014. Áætluð brottför frá Keflavík var kl: 15:35 og áætluð landing í London kl: 18:40. Klukkan 15:17 er send út tilkynningu „London Computer Failure“. Skilaboðin voru á þá leið að UK national air traffic computer system væri bilað og flugumferð yrði ekki heimiluð fyrr en í fyrsta lagi kl: 19:00, ef búið væri að gera við umrædda bilun. WOW air varð því að fresta brottför um u.þ.b. tvo tíma. Marco Cadenazzi hafði bókað sér flug kl: 19:40 með Easy Jet til Milan. Sem verður að teljast nokkuð tæpur tími í ljósi þess að áætluð landing WOW air var kl:18:40. WOW air lenti tæpum tveimur tímum eftir áætlaða landingu, eða um kl: 20:30 og missti Marco þar af leiðandi af flugi sínu með Easy Jet. WOW air er ekki í samstarfi við önnur flugfélög þegar kemur að tengiflugum. Það kemur skýrt fram í skilmálum okkar að ef farþegar ætla að tengja saman flug geri þeir það á sína eigin ábyrgð. WOW air mælir ávallt með því að farþegar hafi um það bil þrjá tíma milli áætlaðrar landingar WOW air og áætlaðrar brottfarar hjá öðru flugfélagi ef þeir ætla að fara þessa leið. Það er skilningur WOW air að engin réttindi hafa myndast hjá Marco Cadenazzi skv. reglugerð EB nr. 261/2004.“

Samgöngustofa sendi kvartanda umsögn WOW til umsagnar þann 30. janúar sl. Engar athugasemdir bárust.

### 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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Kvartandi gerir í þessu máli kröfu um að WOW endurgreiði flugmiða sem kvartandi þurfti að kaupa vegna seinkunar á flugi WOW. Samgöngustofa bendir á að bókun kvartanda hjá WOW fól aðeins í sér flug til London. Þannig verður að líta svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður í skilningi h- liðar 1. mgr. 2. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. WOW getur ekki, á grundvelli þeirrar reglugerðar, borið ábyrgð á atvikum sem verða eftir að á lokaákvörðunarstað er komið. Er það því niðurstaða Samgöngustofu að WOW beri ekki að endurgreiða kvartanda kostnað sem kvartandi varð fyrir eftir að komið var á lokaákvörðunarstað.

Þá ber að taka fram að seinkun kvartanda á lokaákvörðunarstað nam ekki 3 klst. eða meira og kemur þegar af þeirri ástæðu ekki til skaðabóta samkvæmt 7. gr. reglugerðarinnar.

Hins vegar ber að hafa í huga að um seinkanir er fjallað í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur meðal annars fram að farþegar sem lenda í tveggja stunda seinkun eða meira skuli eiga rétt á aðstoð sem tilgreind er í a-lið 1. mgr. 9. og 2. mgr. 9. gr. reglugerðarinnar. Þannig átti kvartandi rétt á máltíð eða hressingu í samræmi við lengd tafarinnar og tvö símtöl sér að kostnaðarlausu. Ekki hefur hins vegar komið fram krafa um þetta frá kvartanda.

### **Ákvörðunarorð**

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar úr hendi WOW air, er hafnað.

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, 29. maí 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson