

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 100/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW906 þann 28. apríl 2017.

### I. Erindi

Þann 30. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW906 frá Keflavík til Kaupmannahafnar þann 28. apríl 2017. Áætluð brottför var kl. 17:30 þann 28. apríl 2017 en raunveruleg brottför var kl. 21:30 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Kaupmannahafnar var kl. 20:45 þann 28. apríl 2017 en raunveruleg koma var kl. 00:45 þann 29. apríl 2017, eða seinkun um fjórar klukkustundir.

Quartandi fer 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 1. júlí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 14. júlí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að stærstan hluta seinkunar hafi mátt rekja til þess að flugvél annars flugrekanda hafði farið fram af brautarenda og höfðu þessar aðstæður veruleg áhrif á brottfarir frá flugvælinum. Heildartöf á brottför var fjórar klukkustundir og mátti rekja þrjár klukkustundir af þeirri seinkun til framangreindra tafa. Telur WW að framangreindar aðstæður séu í eðli sínu óviðráðanlegar þar sem tafir á brottförum voru almennar og höfðu áhrif á aðrar brottfarir á þeim tíma sem flugi WW906 seinkaði vegna aðstæðna á Keflavíkflugvælli. Ef þessar þrjár klukkustundir væru dregnar frá heildarseinkun væri ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati WW.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 15. júlí 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

Með tölvupósti, dags. 28. febrúar 2018, óskaði SGS eftir nánari gögnum frá WW um ástæður seinkunar. Í svari WW þann 3. mars 2018 færði félagið fram gögn úr flugrekstrarkerfum sínum sem tilgreindu ástæður og tímalengd seinkana í flugi WW906 þann 28. apríl 2017.

### 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 grundvælli 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 dómaförðæmi 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW906 þann 28. apríl 2017 og að fjögurra klukkustunda seinkun varð á komu til áfangastaðar. Álitæfni þessa máls er hvort að rekja megi framangreinda seinkun til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Í 14. inngangsgrein reglugerðarinnar er tiltekið að aðstæður skuli teljast óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. sömu reglugerðar ef ófullnægjandi öryggisaðstæður hafa áhrif á starfsemi flugrekandans. Telja verður að a.m.k. þriggja klukkustunda seinkun á brottför flugs WW909 þann 28. apríl megi rekja til ráðstafana flugvallaryfirvalda í kjölfar þess að flugvél annars flugrekanda fór fram af brautarenda og að þær aðgerðir hafi verið almennar öryggisaðgerðir sem höfðu einnig áhrif á önnur flug umræddan dag. Þá verður ekki séð að WW hefði getað komið í veg fyrir framangreindar

aðstæður né brugðist við hinum óviðráðanlegu aðstæðum á annan máta sem hefði verið kvartanda hagstæðari.

Að mati SGS má því rekja seinkun á flugi WW906 þann 28. apríl 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og eru því bótaskilyrði 7. gr. reglugerðarinnar ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

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

Reykjavík, 23. mars 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur