

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 154/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW404 þann 26. febrúar 2017.

### I. Erindi

Þann 2. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW404 frá Keflavík til Parísar þann 26. febrúar 2017. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 06:00 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 09:33 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Parísar var kl. 09:20 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg koma var kl. 12:55 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 35 mínútur.

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 3. september 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 21. september 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að brottför flugsins hafi seinkað vegna slæmra veðuraðstæðna. Að mati WW falla slíkar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því telur félagið að ekki sé um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 21. september 2017. Í svari quartanda sem barst SGS þann 25. september 2017 ítrekar quartandi kröfur sínar. Þá færði quartandi fram gögn sem sýndu fram á að brottfarir áttu sér stað á Keflavíkurflugvelli á þeim tíma sem WW heldur fram að veðuraðstæður hafi gert brottför flugs WW404 ómögulega.

Með tölvupósti, dags. 15. mars 2018, óskaði SGS eftir upplýsingum frá WW um nánari tilgreiningu á veðuraðstæðum á Keflavíkurflugvelli á brottfarardegi og tímalengd seinkana á flugi WW404 þann 26. febrúar 2017. Svör við framangreindu bárust frá WW 16. og 19. mars 2018. Í þeim má sjá að flug WW404 tafðist um; eina klukkustund og 37 mínútur vegna afísingar flugvélar, eina klukkustund og 37 mínútur sem rekja mátti til truflunar á flugvallarstarfsemi á jörðu niðri vegna slæmra veðuraðstæðna og 19 mínútur vegna áhafnarmála.

### 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 stjórnáslaganna 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á brottför megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Af gögnum málsins má ráða að flug WW404 tafðist um; eina klukkustund og 37 mínútur vegna afísingar flugvélar, eina klukkustund og 37 mínútur sem rekja mátti til truflunar á flugvallarstarfsemi á jörðu niðri vegna slæmra veðuraðstæðna og 19 mínútur vegna áhafnarmála. Að mati SGS fellur töf vegna afísingar eða áhafnarmála ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Hins vegar má sjá í 14. inngangsgrein reglugerðarinnar að veðurskýrði sem samrýmast ekki kröfum til viðkomandi flugs geti talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá hefur WW fært fram veðurskýrslu sem sýnir fram á snjókomu, skafrenning og slæmt skyggni á brottfarartíma. Að mati SGS má því leggja til grundvallar í máli

Þessu að seinkun um eina klukkustund og 37 mínútur megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar í formi truflana á flugvallarstarfsemi á jörðu niðri vegna slæmra veðuraðstæðna.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra 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 heildarseinkun 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.

Heildarseinkun við komu á flugi WW404 þann 26. febrúar 2017 var þrjár klukkustundir og 35 mínútur. Heildarseinkun að frádreginni einni klukkustund og 37 mínútum vegna óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar er undir þremur klukkustundum og eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna bótakröfu 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, 26. júní 2018

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason  
lögfræðingur