

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 177/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW442 þann 11. júní 2016.**

**I. Erindi**

Þann 9. maí sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi og fjölskyldumeðlimir hans áttu bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW442 frá Keflavík til Amsterdam þann 11. júní 2016. Áætlaður komutími til Amsterdam var kl. 09:15 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 10:27, eða 1 klst. og 12 mín. seinkun.

Quartandi átti bókað sjálfstætt framhaldsflug með Eeasyjet frá Amsterdam til Malpensa á Ítalíu. Seinkun á flugi WW442 varð til þess að við komu til Amsterdam hafði quartandi 30 mínútur til að komast að brottfararhliði framhaldsflugsins. Ákvað quartandi að sækja ekki farangur sinn í Amsterdam og freista þess að ná framhaldsfluginu. Quartandi og fjölskylda hans náðu framhaldsfluginu og skilaði farangur þeirra sér til Ítalíu tveimur dögum eftir komuna þangað.

Quartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 21. maí sl. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 12. júní sl. kemur fram að áætlaður komutími flugs WW442 til Amsterdam þann 11. júní 2016 hafi verið kl. 09:15. Raunverulegur komutími hafi verið kl. 10:27 og því um 1 klst. og 12 mín. seinkun að ræða. Quartandi hafi átt bókað tengiflug með öðrum flugrekanda á eftir flugi WW442. Eftir komu til Amsterdam hafi verið stutt í brottför tengiflugsins og quartandi því ákveðið að skilja farangur sinn eftir til að ganga úr skugga um að hann næði tengifluginu. Þá segir í umsögninni að WW telji félagið ekki bótaskyldt vegna seinkunar á flugi WW442 þann 11. júní 2016. Fluginu hafi einungis seinkað um rúma klukkustund og því ljóst að bótaskylda á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 og reglugerðar nr. 1048/2012 sé ekki fyrir hendi. WW beri ekki ábyrgð á flugferðum með öðrum sjálfstæðum flugrekendum eftir að WW hafi komið farþegum sínum á lokaáfangastað.

Samgöngustofa sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 13. júní sl. Þann 20. júní barst svar quartanda þar sem m.a. kemur fram að quartandi dragi í efa tímasetningar á brottför flugsins frá Keflavík og komutíma til Amsterdam sem fram koma í umsögn WW. Að WW hafi

gefið litlar sem engar ástæður fyrir seinkuninni aðrar en að verið væri að bíða eftir farþegum og að fjarlægja hafi þurft tösku úr farangursrými vélarinnar.

### 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 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.

Fyrir liggur að kvartandi og fjölskylda hans áttu bókað far með flugi WW442 frá Keflavík til Amsterdam þann 11. júní 2016. Áætlaður komutími til Amsterdam var kl. 09:15 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 10:27, eða 1 klukkustund og 12 mínútum á eftir áætlun. Kvartandi og fjölskylda hans flugu áfram með sjálfstæðu tengiflugi til Ítalíu og skilaði farangur þeirra sér þangað tveimur dögum síðar. Kvartandi krefst bóta vegna seinkunarinnar á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 og dómafordæmum Evrópudómstólsins geta farþegar átt rétt á bótum úr hendi flugrekanda ef þeir verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kveður á um. Í máli þessu liggur fyrir að seinkun á komu flugs WW442 til Amsterdam þann 11. júní 2016 nam ekki þremur klukkustundum og kemur því ekki á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 til bótaskyldu WW vegna seinkunarinnar.

Þá liggur fyrir í málinu að samningur kvartanda við WW snéri einungis að því að koma kvartanda og fjölskyldu hans til Amsterdam. Á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, er ljóst að flugrekandi ber ekki ábyrgð á sjálfstæðu tengiflugi farþega né öðrum kostnaði er á farþega kann að falla, eftir að hafa komið farþegum sínum til þess lokaákvörðunarstaðar er honum bar skylda til, samkvæmt samningi milli farþega og flugrekanda.

Í ljósi framangreinds er kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WW vegna seinkunar á flugi WW442 frá Keflavík til Amsterdam þann 11. júní 2016, hafnað.

### **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. ágúst 2017

Ómar Sveinsson  
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir  
lögfræðingur