

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 182/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW625 þann 5. júní 2018.

### I. Erindi

Þann 9. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCDE (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WW625 frá Barcelona til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 01:40 þann 5. júní 2018 en raunverlegur komutími var kl. 19:57 sama dag, eða seinkun um átján klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartendur fóru fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa send WOW kvörtunina til umsagnar þann 13. júlí 2018. Í svari WOW sem barst þann 4. september 2018 kom m.a. eftirfarandi fram:

*„Eftir að flugvélin lagði af stað frá Barcelona versnaði veðrið í Keflavík töluvert frá því sem upphaflega hafði verið spáð samkvæmt NavBlue flugplanskerfi, sem notast við veðurupplýsingar frá Televent DTN. Griðarlega mikil þoka var til staðar á Keflavíkurflugvelli sem hefur eðli málsins samkvæmt verulega áhrif á flug. Þetta má sjá í fskj. 1. þar sem því er ítarlega lýst hve slæmar veðuraðstæðurnar voru. Með öryggi áhafnar og farþega að leiðarljósi sá flugmaðurinn sig knúinn til þess að breyta flugleið vélarinnar og var henni lent í Shannon og ákveðið að bíða þar þangað til að veðrið batnaði. Í kjölfarið rann áhöfn flugsins út á tíma. Vélin lagði svo af stað til Keflavíkur um leið og aðstæður leyfðu.*

*Hefði ekki verið fyrir slæmu veðurskilyrðin í Keflavík hefði flugstjórinn ekki staðið frammi fyrir ákvörðuninni um að breyta flugleið, áhöfnin hefði ekki runnið út á tíma og flugið hefði þ.a.l ekki orðið fyrir 3ja klukkustunda seinkun. Enda er ljóst að flugið var starfrækt á upphaflegum áætluðum brottfaratíma.*

*Þar sem það er alfarið á hendi flugstjóra að taka ákvarðanir sem þessar er það undir honum komið að leggja mat á aðstæður hverju sinni. Þegar litið er til þeirra aðstæðna sem voru uppi þennan dag (sjá fylgigögn), er ekki hægt að draga í efa ákvörðun flugstjóra um að breyta flugleiðinni og millilenda í Shannon, þar sem hann beið eftir að veðuraðstæður skánuðu í Keflavík. Flugstjóri taldi að það gæti stefnt öryggi farþega í hættu að fljúga beint til lokaáfangastaðar enda breyttust veðurupplýsingarnar til muna frá því sem upphaflega var spáð. Því er ljóst að flugstjóri hafði hagsmuni farþega og áhafnar að leiðarljósi er hann tók umrædda ákvörðun.*

*Það er einnig mat WOW air að þrátt fyrir að um seinkun hafi verið að ræða sem var lengi en 3 klst. að þá sé WOW air ekki bótaskyld vegna seinkunarinnar þar sem að óviðráðanlegar aðstæður voru fyrir hendi í skilningi 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.“*

Umsögn WOW var send kvartendum til athugasemda þann 5. september 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartendum.

### **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 stjórnisýslulaga 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm á Keflavíkurflugvelli á ætluðum komutíma flugs WW625 þann 5. júní 2017 og jafnframt má sjá af gögnum málsins að mörg önnur flug lentu einnig í seinkun sökum veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli um svipað leyti og flug kvartanda átti að lenda upphaflega, þ.e. kl. 01:40. Í ljósi framangreinds telur Samgöngustofa að ákvörðun flugstjóra um að snúa

vélinni af leið og lenda á flugvellinum í Shannon á Írlandi hafi verið tekin á þeim forsendum að tryggja öryggi í viðkomandi flugi. Framangreindar aðstæður urðu til þess að áhöfnin rann út á leyfilegum hámarksvinnutíma sem varð valdur að frekari seinkun á umræddu flugi og að loknum lögbundnum hvíldartíma var flugið framkvæmt. Með hliðsjón að framangreindu telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á flugi kvartenda WW625 þann 4. júní 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að horfa til þess að flugrekanda beri að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins og umfjöllun í C-315/15. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu og komið kvartenda á lokaákvörðunarstað næsta dag.

Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um staðlaðar 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, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir