

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 247/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW852 þann 28. maí 2018.

### I. Erindi

Þann 23. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW852 þann 28. maí 2018 frá Keflavík til Dublin. Áætluð brottför var kl. 06:20 en raunveruleg brottför var kl. 10:40 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 10:05 að staðartíma en raunveruleg koma var kl. 14:00 að staðartíma, eða seinkun um 3 klukkustundir og 55 mínútur.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 15. ágúst 2018. Í svari WOW sem barst 16. október segir:

*Flugvélin með einkennið TF-GPA sá um ofangreint flug frá Keflavík til Dublin þann 28. maí 2018. Fyrr þann sama dag var flugvélin notuð í flug WW117 frá Keflavík til Baltimore og þaðan í flug WW118 frá Baltimore til Keflavíkur, eða venjubundið turn-around flug. **Upphaflega áætluð flugáætlun** vélarinnar var því Keflavík – Baltimore (WW117), Baltimore - Keflavík (WW118) og Keflavík – Dublin (WW852). **Raunveruleg flugleið flugleið flugvélarinnar** varð hins vegar Keflavík – Richmond (WW117), Richmond – Baltimore (WW117), Baltimore – Keflavík (WW118) og Keflavík – Dublin (WW852).*

*Til þess að átta sig á þeim aðstæðum sem leiddu til seinkunar á flugi WW852 er því first nauðsynlegt að líta til þeirra aðstæðna sem leiddu til seinkunar á flugi WW117 og flugi WW118, enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem sama flugvél var notuð í öll þrjú.*

*Upphaflega var flugleið WW117 því frá Keflavík til Baltimore. Flugíð lagði af stað í samræmi við upphaflega áætlaðan brottfarartíma, eða kl. 15:49. Eftir að flugið hafði verið starfrækt gerðist það að veðrið versnaði töluvert í Baltimore, og félaginu barst m.a. upplýsingar um að flugvöllurinn hefði tímabundið verið lokaður sökum þess **sbr. fjsk. 1**. Þetta hafði þær eðlilegu afleiðingar í för með sér að flugmaðurinn sá sig knúinn til þess að millilenda í Richmond og bíða eftir að veðrið batnaði. Vélin lagði af stað til Baltimore um leið og aðstæður leyfðu.*

*Vegna fyrrnefndra atvika seinkaði flugi WW117 um 3 klst. og 9 mínútur. Þar sem um venjubundið turn-around flug var að ræða þar sem flytja átti farþega frá Keflavík til Baltimore og svo þaðan tilbaka til Keflavíkur höfðu ofangreind atvik þær afleiðingar að flugi WW118*

*seinkaði um 3 klst. og 58 mínútur. Þar sem sama flugvél var notuð í flug kvartenda, WW852, teygði sú seinkun sig eðlilega einnig yfir á það flug.*

*Umrædda seinkun má því eingöngu rekja til slæmra veðuraðstæðna í flugi WW117 með ofangreindum afleiðingum sem WOW air var ómögulegt að koma í veg fyrir.*

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WOW til umsagnar þann 17. október 2018. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu þann 30. október 2018 hafna þeir röksemdum WOW. Telja kvartendur að vitneskja flugrekanda um fyrirhugaða seinkun hafi legið fyrir í tæka tíð fyrir félagið til að bregðast öðruvísi við. Í skilningi EB reglugerðar nr. 261/2004 hafi flugrekandi ekki gert allar nauðsynlegar ráðstafanir til að koma í veg fyrir seinkun og er því bótaskylda fyrir hendi.

### **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.

Álitaefni þessa máls er tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012 og hins vegar hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartenda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá benti WOW á í umsögn sinni að slæmar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi sem leiddi til þess að flugáætlun vélarinnar sem framkvæma átti flug kvartenda seinkaði um 3 klukkustundir og 9 mínútur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. einnig 14. inngangsglið reglugerðarinnar. WOW færði fram gögn sem sýndu slæmar veðuraðstæður í Baltimore síðla dags 27. maí 2018 og því hafi verið óumflýjanlegt að breyta flugáætlun flugs nr. WW117 og lenda í Richmond. Vélin lagði af stað til Baltimore um leið og veður leyfði og í framhaldinu af því var flogið til Keflavíkur þar sem vélin átti að framkvæma flug kvartenda. Með hliðsjón að framangreindu telur Samgöngustofa að rekja megi seinkun á flugi kvartenda WW852 þann 28. maí 2018 til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Með hliðsjón af gögnum málsins verður fallist á með WOW að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í flugi WW117 sem hafði í för með sér seinkun á flugi kvartenda nr. WW852.

Varðandi síðarnefnda álitaefnið, þ.e. hvort að flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartenda þykir rétt að líta til þess að verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til lendingar á öðrum flugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Samkvæmt gögnum málsins seinkað flugi kvartenda um 3 klukkustundir og 55 mínútur. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu og komið kvartendum á lokaákvörðunarstað.

Kvartendur gerðu kröfu um endurgreiðslu matarkostnaðar að andvirði ISK 2610 við brottför þann 28. maí 2018. Að því er varðar á kröfu kvartenda verður ekki séð að WOW hafi boðið kvartendum hressingu í samræmi við a-lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. a-lið 1. mgr. 6. gr., þar sem fram kemur að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um nánar tiltekin klukkustundafjölda skuli bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar. Krafa kvartenda er samþykkt og ber WOW að endurgreiða kvartendum matarkostnað í samræmi við kvittun í gögnum málsins.

### *Ákvörðunarorð*

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Kröfu kvartenda um endurgreiðslu aukakostnaðar vegna bílastæðagjalds í Dublin er hafnað.

WOW ber að greiða kvartendum útlagðan kostnað fyrir máltíðum þann 29. maí 2018, ISK 2.610.

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, stjórnsýslustofnun

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

Reykjavík, 18. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Rannveig Lind Bjargardóttir