

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 34/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW509 þann 24. apríl 2016.**

**I. Erindi**

Þann 5. júní 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu bókað flug með WOW Air (WW) frá Varsjá til Keflavíkur þann 24. apríl 2016. Áætlaður brottfarartími var kl. 22:05 24. apríl 2016 en raunverulegur brottfarartími var 17:40 daginn eftir, eða seinkun um rúmlega 18 klukkustundir.

Kvartendur vísa í fyrri ákvarðanir SGS vegna þessa flugs sem staðfestar voru af samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytinu. Í niðurstöðu þeirra mála var talið að kvartendur áttu bótarétt vegna seinkunarinnar. Í samskiptum kvartenda þessa máls og WW hefur félagið neitað að greiða kvartendum bætur þar sem félagið ætli að stefna niðurstöðum fyrrgreindra eldri mála til ógildingar fyrir dómstólum.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Þar sem fyrri ákvarðanir vegna þessa flugs hafa þegar verið staðfestar af ráðuneyti vegna sömu málsástæðna og eru uppi í máli þessu telur SGS með tilvísun til IV. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993, þá sérstaklega 13. gr. kaflans, að ekki sé frekari ástæða til rannsóknar málavaxta.

**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 stjórnsýslulaga 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 Evrópuþingsmáls nr. 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.

Lofiferðalög 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.

Álitaefnið í máli þessu er hvort að vélabilun sú sem orsakaði seinkunina geti flokkast undir óviðráðanlegar aðstæður. SGS hefur áður tekið ákvarðanir í málum vegna þessa sama flugs.<sup>1</sup> Í þeim málum var tekin afstaða til bótaábyrgðar WW vegna seinkunar flugsins. Byggði WW á því að seinkunin hafi til komið vegna óviðráðanlegra aðstæðna þar sem komið hafi í ljós skemmdir á hreyfilsblöðum á flugvellingum í Varsjá. Niðurstaða SGS var sú að ekki hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og ættu farþegarnir því rétt á skaðabótum vegna seinkunarinnar. WW kærði niðurstöðuna til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins sem staðfesti niðurstöðuna í úrskurði ráðuneytisins í máli SRN 17040730 frá 23. júní 2017. Þann 29. maí 2019 felldi Héraðsdómur Reykjavíkur mál vegna flugsins niður.

Með hliðsjón af framangreindu telur SGS að bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 séu uppfyllt í máli þessu.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

### **Ákvörðunarorð**

WOW air skal greiða hvorum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c lofiferðalaga 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, 7. júní 2019

  
Omar Sveinsson

  
Andri Rúnar Gunnarsson

<sup>1</sup> Ákvarðanir 61/2016, 62/2016, 63/2016, 64/2016 og 65/2016.