

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 35/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs
WW182 þann 18. janúar 2014**

I. Erindi

Þann 28. febrúar barst Samgöngustofu kvörtun frá A. Kvartandi átti ásamt fjölskyldu sinni, far með flugi WOW air (WOW) X9182 frá Salzburg til Keflavíkur þann 18. janúar kl. 15:00. Í kvörtuninni kemur fram að þegar farþegar hafi mætt á flugvöllinn hafi engar upplýsingar verið að fá nema á tölvuskjá á flugvelinum þar sem framkom að fluginu seinkaði en engar frekari skýringar var að fá. Engar upplýsingar hafi verið að fá hjá starfsfólki flugvallarins. Seint um kvöldið hafi farþegar verið beðnir um að sækja farangur sinn sem þegar hafði verið innritaður og farþegum ekið á hótél. Að lokum hafi brottför verið kl. 17:30 daginn eftir, 19. janúar.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars 2014. Beiðni um umsögn var ítrekuð þann 23. mars. Engin umsögn barst en Samgöngustofa hefur borist umsögn WOW vegna annarrar kvörtunar sem varðar atvik þau er ollu umræddri seinkun. Mun Samgöngustofa styðjast hér við þá umsögn.

Í tilvísaðri umsögn WOW er grein gerð fyrir sjónarmiðum WOW vegna seinkunar þeirrar sem átti sér stað í þessu máli. Fram kemur að þann 18. janúar 2014 hafi flug WOW lagt af stað til Salzburg á réttum tíma, eða kl. 9.10. Þegar kom að landingu í Salzburg hafi verið ljóst að veðurskilyrði hafi verið slæm og erfið til landingar. Flugmenn WOW hafi gert tvær tilraunir til landingar. Vegna sjónarmiða um öryggi gesta og áhafnar hafi verið ákveðið að snúa til baka til Stuttgart. Þegar WOW lenti í Stuttgart hafi komið í ljós smávægileg bilun í landingarbúnaði. Auðvelt hafi verið að nálgast varahlutinn og vitað hafi verið að farþegum hafi verið ætlað að gista í Stuttgart og því hafi verið ákveðið að gera við flugvélina þar. Þegar búið hafði verið að koma varahlutum fyrir daginn eftir og veðurskilyrði orðin betri hafi ferðinni aftur verið heitið til Salzburg. Vélin hafi verið lögð af stað í áætlunarflug þegar framangreind bilun hafi komið í ljós og því um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 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 Flugmálastjórn Íslands (nú Samgöngustofa) sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartendur urðu fyrir talsverðri seinkun vegna þess að flug WW183 gat ekki lent á flugvellinum í Salzburg og olli það töf á brottför flugs kvartanda, flug WW182. Álitamálið hér er hvort að seinkun á brottför kvartanda hafi verið sökum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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 farþegar 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.

Við túlkun á því hvort um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 ber að taka mið af 14. og 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í 14. inngangslíð reglugerðarinnar er tekið fram að óviðráðanlegar aðstæður geti t.d. skapast af völdum veðurskilyrða sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs.

Í ljósi þess að loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega og með hliðsjón af þröngri túlkun Evrópudómstólsins á undanþáguheimild 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07, er það mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem um er deilt, sé ekki um slíka víxlverkun að ræða að teljist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Flugmálastjórn (nú Samgöngustofa) hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif

víxlverkana t.a.m. í ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Telur Samgöngustofa því að tafir þær sem flug WW183 varð fyrir geti ekki falið í sér óviðráðanlegar aðstæður fyrir flug WW182.

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

Þá er bent á nauðsyn þess að farþegar séu upplýstir um rétt sinn til þess að þeir geti nýtt hann og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og skylt er. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. reglugerðar EB 261/2004, sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

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

WOW air hefur brotið 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 með því að upplýsa ekki kvartendur um réttindi sín samkvæmt reglugerðinni. Þeim fyrirmælum er beint að WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til innanríkisráðuneytis 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 22. október 2014

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson