

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 37/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi  
WW443 þann 19. júní 2016.**

**I. Erindi**

Þann 1. nóvember sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW443 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 19. júní 2016. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 13:50 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 17:18, eða 3 klst. og 28 mín. seinkun.

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

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

**II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 4. nóvember 2016. Í svari WW sem barst SGS þann 24. nóvember sl. kemur m.a. fram að kvartendur hafi verið farþegar í flugi WW443 þann 19. júní 2016. Flugið hafi verið venjubundið turn-around flug þar sem flugvélin átti að flytja farþega frá Keflavík til Amsterdam og flytja farþega frá Amsterdam til Keflavíkur í bakaleiðinni. Fyrri flugi hafi seinkað um 3 klst. og 33 mínútur sem leiddi til þess að seinna flugi hafi einnig seinkað. Ástæða þess að seinkun fór fram yfir 3 klst. hafi verið vegna yfirvinnubanns flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli. Ekki hafi náðst að manna stöður sem til þurfti til að flugturninn væri starfshæfur og öryggiskröfum fullnægt. Hefði vélin lagt af stað frá Keflavík til Amsterdam þegar hún var reiðubúin til brottfarar hefði seinkunin ekki verið umfram 3 klst. Starfsmenn WW hafi verið 1 klst. og 30 mín. að gera vélina klára í Amsterdam og hafi félagið þannig gert allt sem í þeirra valdi stóð til að koma vélinni af stað sem allra fyrst. WW mótmæli því ekki að seinkunin hafi farið fram yfir þann 3 klst. tímaramma sem Evrópudómstólinn hefur myndað í dómum sínum þegar hann hefur túlkað ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004 um bótaskyldt flug. WW telji hins vegar að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sem hafi valdið því að seinkunin fór fram úr þremur klukkustundum og því sé WW ekki bótaskyld. Félagið sé með aðalstarfsstöð sína á Íslandi og ekki sé hægt að ætlast til að WW sé með varaflugvélar til staðar á öllum sínum áfangastöðum til þess að koma í veg fyrir seinkun sem er rétt umfram 3 klst. WW vísar í umsögn sinni til 14. inngangslíðar reglugerðar EB nr. 261/2004 og hafnar bótaskyldu.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 25. nóvember sl. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 29. nóvember draga kvartendur í efa að það hefðu í raun verið aðgerðir af hálfu flugumferðastjóra sem seinkuðu fluginu. Kvartendur hefðu ekki verið upplýstir um slíkar aðgerðir umræddan dag og ekki heyrt af slíkum aðgerðum fyrr en í umsögn WW vegna kvörtunarinnar. Í raun hafi kvartendur ekki fengið neinar upplýsingar frá WW og ekki verið svarað af hálfu félagsins.

### 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 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.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin vísar til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða 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. Með vísan til þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa flugrekandi hafi ekki sýnt fram á að að seinkunin hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna og ber WW því greiða kvartanda bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Kvartendur áttu bókað far með flugi WW443 frá Amsterdam til Keflavíkur þann 19. júní 2016. Fyrir liggur að 3 klukkustunda og 28 mínútna seinkun varð á fluginu. Í umsögn WW er vísað til þess að seinkun flugsins megi rekja til þess að seinkun hafi orðið á fyrra flugi þeirrar vélar sem kvartendur áttu bókað far með og að seinkunina megi rekja til yfirvinnubanns flugumferðastjóra á Keflavíkurflugvelli þennan dag.

Í ljósi þess að loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega er það mat Samgöngustofu að þegar atvik sem leiða til seinkunar flugs, hafa áhrif á önnur eða síðari flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004 fyrir hin síðari flug. Því leiði töf á síðari flugum til bótaskyldu flugrekanda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Stofnunin vísar í þessu sambandi til fyrri ákvarðana um áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða 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.

Í ljósi þeirrar túlkunar Samgöngustofu að áhrif víxlverkana falli ekki í flokk óviðráðanlegra aðstæðna, kemur þegar af þeirri ástæðu til bótaskyldu flugrekanda. Er því ekki þörf á að leggja sérstakt mat á hvort þær aðstæður sem ollu seinkun á fyrra flugi vélarinnar til Amsterdam teljist vera óviðráðnlegar aðstæður og ekki tekin afstaða til þess í þessari ákvörðun.

Samkvæmt framansögðu ber WW að greiða kvartendum bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín eins og skylt er samkvæmt 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Er það mat Samgöngustofu að WW hafi ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt 14. gr. og með því athafnaleysi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

### **Ákvörðunarorð**

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

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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, 21. júlí 2017

Kristín Helga Markúsdóttir

Vala Hrönn Viggósdóttir