

## **Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2015 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW205 frá Keflavík til London þann 25. apríl 2014**

### **I. Erindi**

Þann 10. september sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WOW), WW205 þann 25. apríl 2014 kl. 15.25 frá Keflavík til London. Fluginu seinkaði og var raunverulegur brottfarartími kl. 18.45. Fluginu seinkaði því um 3 klukkustundir og 20 mínútur.

Quartandi krefjast skaðabóta vegna seinkunarinnar samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **II. Málavextir og bréfaskipti**

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 10. september 2014. Þann 24. september bað WOW um frest til 8. október til að svara, sem var veittur. Umsögn WOW barst þann 21. október 2014. Í umsögn WOW er staðfest að umrætt flug hafi orðið fyrir seinkun en það hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Í umsögn WOW segir meðal annars:

„Föstudaginn 25. apríl síðastliðinn var verkfall starfsmanna ISAVIA. Var öllum flugvöllum innanlands lokað vegna þessa frá kl. 04:00 til 09:00. Vegna þessa atviks varð seinkun á öllum flugum WOW air þennan daginn. Samkvæmt upplýsingum frá flugrekstrarsviði okkar var brottför áætluð frá London Gatwick kl. 15:25 en vegna verkfallsins var brottför kl. 18:39. Áætlaður landingartími í Keflavík var kl. 18:40 en var í raun kl. 21:47. Vert er að benda á 14 tölulíð inngangs reglugerðar EB nr. 261/2004 þar sem kemur fram að skyldur flugrekanda takmarkist við ákveðin tilvik, eins og verkfall sem hefur áhrif á starfrækslu flugfélags.

WOW air telur aðgerðir þessar uppfylla skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Um var að ræða óviðráðanlegar aðstæður eða verkfallsaðgerðir 3 aðila. WOW air telur sig hafa uppfyllt allar sínar skyldur í máli þessu.“

Svar WOW var sent kvartanda til umsagnar 10. febrúar 2015, engar athugasemdir bárust.

### 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 ásamt síðari breytingum. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnáskilnaða og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Er sú ákvörðun bindandi.

Um réttindi farþega vegna seinkunar á flugi 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 er 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 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 síðar 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 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.

Kvartandi áttu bókað far með flugi WOW Air, WW205 þann 25.4. kl. 15.25. Seinkun var á brottför um rúmlega þrjár klst. sem var afleiðing verkfallsaðgerða starfsmanna Isavia þá um morguninn.

Álitaefnið er þannig hvort seinkun flugs WW205 þann 25.4. hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 verkfalla eða flugöryggis sem ekki samræmast kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs. WOW telur að ekki komi til skaðabóta sökum þess að um óviðráðanlegar aðstæður sé að ræða þar sem seinkun flugs WW403 hafi fyrst stafað verkfalli starfsmanna Isavia.

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.

Samgöngustofa fellst á að vinnustöðvun Isavia geti falið í sér óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Hins vegar verði að líta svo á að óviðráðanlegu aðstæðurnar hafi verið liðnar hjá eftir að vinnustöðvuninni lauk. Með öðrum orðum að vinnustöðvunin hafi falið í sér tímabundna hindrun. Flugrekendur verði að bera hallan af því að geta ekki þjónustað farþega sína eftir að hindrunin er liðin hjá.

Hefur það ávallt verið afstaða Samgöngustofu í ákvörðunum sínum að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna seinkana eða aflýsinga sem eru afleiðing af óviðráðanlegum aðstæðum, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá. 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.

Það er álit Samgöngustofu að seinkunin sem varð vegna verkfallsins flokkist ekki undir óviðráðanlegar aðstæður heldur sé hún víxlverkun sem leiði af verkfallinu um morguninn. Þegar vélin lagði af stað eftir framangreindar tafir hafði þegar orðið meiri en 3 klst. seinkun á fluginu og þegar af þeirri ástæðu komin til bótaskylda samkvæmt framansögðu.

Er það niðurstaða Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b- lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

### **Ákvörðunarorð**

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

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 26. febrúar 2015

Ómar Sveinsson

Magnús Dige Baldursson