

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 230/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW214 þann 15. apríl 2018.

I. Erindi

Þann 3. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW214 þann 15. apríl 2018 frá Toronto til Keflavíkur. Kvartandi átti síðan bókaðan farmiða með flugi WW810 frá Keflavík til London.

Í kvörtun kemur fram að vegna veðuraðstæðna í Toronto hafi flugi WW214 seinkað um tvær klukkustundir. Þetta leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu nr. WW815 frá Keflavík til London, en það flug fór í loftið 15 mínútum á undan komu kvartanda á Keflavíkurflugvöll. Kvartandi var bókaður á nýtt flug til London sem fór í loftið níu tímum síðar. Kvartandi telur að flug WW815 hafi átt að bíða eftir farþegum í tengiflugi sem komu með WW214 þar sem um sama flugrekanda hafi verið að ræða.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur 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 til WOW til umsagnar 12. júlí 2018. Beiðnin var ítrekuð þann 4. september 2018. Svar barst ekki frá WOW við beiðni Samgöngustofu.

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 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.

Ljóst er að flug kvartanda nr. WW214 lagði af stað í seinkun frá Toronto vegna veðurs. Það leiddi síðan til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til London og var í kjölfarið bókaður á nýtt flug þangað síðar sama dag.

Miðað við gögn frá kvartanda voru bæði flugin pöntuð undir sama bókunarnúmeri. Mikilvægt er í þessu samhengi að greina á milli tilvika þar sem farþegi er bókaður í fleiri en eitt flug á sama bókunarnúmeri, þ.e. bókun farþega inniheldur millilendingu, og tilvika þar sem farþegi hefur sjálfur bókað tvö aðskilin flug með mismunandi bókunum. Þar sem bókun kvartanda var ætluð að koma honum til London lítur Samgöngustofa svo á að London hafi verið lokaákvörðunarstaður samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Vísa má í dóm Evrópudómstólsins C-11/11, 26. febrúar 2013 (Air France SA v. Heinz-Gerke Folkerts og Luz-Tereza Folkerts) þar sem fram kemur að meta eigi seinkun á lokaákvörðunarstað við mat á því hvort um bótaskylda seinkun sé að ræða í samhengi reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur Samgöngustofa því að seinkun við komu á millilendingarflugvelli komi ekki til skoðunar við mat á bótum í þessu tilviki heldur ber einungis að leggja til grundvallar seinkun á lokaáfangastað sem var London. Þar sem kvartandi kom til London í seinkun er bótaskylda fyrir hendi nema seinkunina má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna.

Í kvörtun kemur fram að seinkun á flugi WW214 má rekja til veðuraðstæðna í Toronto. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Sé um seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna að ræða, er ekki bótaskyld seinkun fyrir hendi samkvæmt 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar 261/2004. Samgöngustofu telur hins vegar rétt að flugrekandi þurfi að sýna fram á að veðuraðstæður hafi verið slæmar og að þær kunni að hafa haft áhrif á flug. Við meðferð málsins hefur WOW ekki svarað beiðni Samgöngustofu um umsögn og því liggja ekki fyrir nein rök eða útskýringar á því hvort veðuraðstæður sé ástæða þess að flug WW214 var seinkað.

Að mati Samgöngustofu hefur WOW ekki fært fram nægjanleg gögn og röksemdir til að sýna fram á að seinkun flugs WW214 hafi mátt rekja til óviðráðanlegra aðstæðna og því eru um bótaskylda seinkun að ræða.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012.

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, 16. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Ómar Sveinsson