

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 268/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW634 þann 27. júní 2017.

I. Erindi

Þann 12. desember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW634 frá Keflavík til Tenerife 27. júní 2017. Flugíð fór af stað á réttum tíma en á miðri leið fékk áhöfn WW634 þær upplýsingar að flugvellinum í Tenerife hefði verið lokað vegna flugatviks annars flugrekanda og gat flug WW634 því ekki komið inn til landingar. Þurfti því að snúa fluginu til landingar í Las Palmas þar sem beðið var eftir nýrri flugheimild til landingar í Tenerife sem fékkst að lokum. Áætlaður komutími til Tenerife var kl. 14:40 þann 27. júní 2017 en raunveruleg koma var kl. 20:04 síðar sama dag, eða seinkun um fimm klukkustundir og 24 mínútur.

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

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. desember 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 26. janúar 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að hætt var við landingu í Tenerife vegna óviðráðanlegra aðstæðna og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Flogið var strax áfram til Tenerife þegar flugheimild var veitt á ný og því hafi félagið gert allt sem í valdi þess stóð til að lágmarka seinkun vegna óviðráðanlegra atviksins.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 26. janúar 2018. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

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 stjórnáslaganna 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 dómafórdæmi 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.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna. Að mati SGS er óumdeilt meðal málsaðila að snúa þurfti flugi WW634 þann 27. júní 2017 af leið til landingar á öðrum flugvelli vegna lokunar á flugvelli á áfangastað. Í samræmi við 15. inngangsgrein reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) telst slík almenn lokun á flugvelli af hálfu flugstjórnaryfirvalda til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þá verður að telja að WW hafi fullnægt kröfum reglugerðarinnar um að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna hinna óviðráðanlegra aðstæðna með því að fara strax áfram til áfangastaðar þegar leyfi var veitt til brottfarar á ný. Með hliðsjón af framangreindu eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðarinnar vegna seinkunar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

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.

SGS telur rétt að benda kvartendum á mögulegan rétt til greiðslu bóta á grundvelli laga um alferðir nr. 80/1994 en SGS hefur ekki valdheimildir til að kveða á um slíkan rétt.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, 22. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur