

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 177/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW720 þann 22. desember 2016.

I. Erindi

Þann 12. september 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW720 frá Keflavík til Berlín þann 22. desember 2016. Áætlaður brottfarartími var kl. 06:10 þann 22. desember 2016 en raunverulegur brottfarartími var kl. 09:45 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Berlín var kl. 09:45 þann 22. desember 2016 en raunverulegur komutími var kl. 13:10 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 25 mínútur.

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

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 12. september 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 3. október 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að rekja mátti seinkun til slæmra veðuraðstæðna á Keflavíkurflugvelli sem gerðu umferð ófæra á jörðu niðri. Að mati WW fellur seinkun vegna framangreinds atviks undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati félagsins.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 6. október 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 2. nóvember 2017 tiltóku kvartendur að svör WW séu ekki í samræmi við þær upplýsingar sem þeim barst frá starfsfólki WW á flugdegi.

Með tölvupósti, dags. 19. mars 2018, óskaði SGS eftir nánari upplýsingum frá WW um veðuraðstæður og tilgreiningu seinkana á flugi WW720. Í svari WW sem barst 26. mars. 2018 voru framangreindar upplýsingar veittar.

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.

Álitaefni þessa máls er hvort að óviðráðanlegar aðstæður orsökðu seinkun á brottför sem leiddi til þriggja klukkustunda og 25 mínútna seinkun á komu. Loftferðalögum 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 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.

Í framlögðum gögnum WW má sjá að 45 mínútna seinkun megi rekja til seinkunar á komu fyrra flugs og að 50 mínútna seinkun megi rekja til afísingar. Að mati SGS falla framangreindar ástæður seinkunar ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin). Þá má einnig sjá af gögnunum að tveggja klukkustunda seinkun megi rekja til veðuraðstæðna á jörðu niðri á Keflavíkurflugvelli. Þá hefur WW fært fram gögn sem sýna fram á að við áætlaðan brottfarartíma var snjócoma, skafrenningur og vindasamt. Heldur WW því fram að þessar veðuraðstæður gerðu þjónustuaðilum félagsins ófært að sinna nauðsynlegum störfum sínum. Í 14. innganglið reglugerðar EB nr. 261/2004 (reglugerðin) er tiltekið að óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar geti m.a. skapast af völdum veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum um flugöryggi. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að slæmar veðuraðstæður ollu tveggja klukkustunda seinkun á flugi WW720 sem skuli teljast sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr.

Seinkun á flugferð kvartenda má því bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir 3 klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Heildarseinkun í flugi kvartenda var þrjár klukkustundir og 25 mínútur. Heildarseinkun að frádreginni tveggja klukkustunda seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna er undir þremur klukkustundum og því eru skilyrði bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðarinnar 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.

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 fyrir mælum 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, 28. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur