

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 55/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW830 þann 20. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 19. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW830 frá Keflavík til Bristol þann 20. febrúar 2017. Flugíð lagði af stað á áætluðum brottfarartíma. Áætlaður komutími til Bristol var kl. 09:10 þann 20. febrúar 2017 en vélin þurfti vegna veðurs að lenda í Manchester kl. 10:40 síðar sama dag. Vélin lenti að lokum í Bristol kl. 14:10 síðar sama dag og seinkaði fluginu því um fimm klukkustundir.

Quartandi fer 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 19. maí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 2. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að flugi WW830 20 febrúar 2017 var ókleyft að lenda í Bristol vegna veðurs. Þurfti því að snúa vélinni til Manchester til landingar. Snúið var aftur til Bristol við fyrsta tækifæri. Því hafi verið um óviðráðanlegar aðstæður að ræða þar sem WW gerði allt sem í valdi félagsins stóð til að lágmarka seinkun. Sé því ekki um bótaskylda seinkun að ræða að mati félagsins.

SGS sendi quartanda svar WW til umsagnar þann 6. júní 2017. Í svari quartanda sem barst SGS þann 6. júní tiltekur quartandi að önnur flug hafi getað lent í Bristol á umræddum tíma og því sé tilvísun til veðuraðstæðna ekki nægjanleg skýring af hálfu WW.

SGS sendi, dags. 25. janúar 2018, WW athugasemd quartanda frá 6. júní 2017 til athugasemda og óskaði einnig eftir gögnum um veðuraðstæður í flugi WW830 þann 20. febrúar 2017. Í svari WW sem barst 31. janúar 2018 færði félagið fram gögn og röksemdir um veðuraðstæður í fluginu.

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 stjórnslulaga 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 seinkun á flugi WW830 20. febrúar 2017 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að seinkun varð á komu flugs WW814 þann 30. desember 2016 vegna mats flugáhafnar á veðuraðstæðum á áfangastað. Matskenndar ákvarðanir flugáhafna um flugöryggi verða ekki véfengdar af hálfu SGS en engu að síður eru gerðar kröfur til flugrekenda um að sýna fram á að veðuraðstæður kunni að hafa verið óviðráðanlegar. WW hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður í Bristol á áætluðum komutíma. Þá hefur WW lagt fram gögn úr flugrekstrarkerfum sem tilgreina veður sem ástæðu þess að fluginu var snúið til Manchester. Auk þess lagði WW fram gögn frá flugumferðaryfirvöldum sem sýndu fram á

tafir á umferð í Bristol vegna veðurs umræddan dag. Að mati SGS hefur WW því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á komuflugvelli á áætluðum landingartíma.

Þá virðist WW hafa uppfyllt skyldur sínar til að lágmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum með því að koma farþegum á áfangastað svo fljótt sem verða mátti miðað við aðstæður.

Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi WW830 þann 20. febrúar 2017 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðarinnar því ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um skaðabætur úr hendi WOW Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

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, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 5. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur