

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 121/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW814 þann 30. desember 2016.

I. Erindi

Þann 28. júlí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW814 frá Keflavík til London þann 30. desember 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 15:25 þann 30. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 22:20 síðar sama dag. Áætlaður komutími til London var kl. 18:45 30 desember 2016 en raunverulegur komutími var kl. 01:28 þann 31. desember 2016, eða seinkun um sex klukkustundir og 43 mínútur.

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 31. júlí 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 15. ágúst 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að rekja mátti seinkun til veðuraðstæðna á komuflugvelli í London. Hefði WW fengið skilaboð frá flugumferðarstjórn á evrópusvæðinu, Eurocontrol, sem seinkaði brottför flugs WW814. Að mati WW verða flugrekendur og flugumferðarstjórar að fylgja úthlutuðum brottfararplássum frá Eurocontrol og því var ekkert sem WW gat gert til að koma í veg fyrir seinkun. Væri því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða og væri seinkun því ekki bótaskyld.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 17. ágúst 2017. Kvartendur telja að frásögn WW standist ekki og að seinkun hafi fremur mátt rekja til starfsmannavandamála hjá WW.

Í öðru máli vegna kvörtunar í sama flugi óskaði SGS með tölvupósti, dags. 3. janúar 2018, eftir nánari upplýsingum frá WW um skilaboð frá Eurocontrol. Með svörum WW 5. janúar 2018 og 21. febrúar 2018 lagði félagið fram skilaboð frá Eurocontrol vegna flugs WW814 þann 30. desember 2016.

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 stjórnáslulaga 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 WW814 30. desember 2016 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. Skv. 15. inngangslíð reglugerðarinnar skulu aðstæður einnig teljast óviðráðanlegar ef ákvörðun flugumferðarstjórnar veldur mikilli seinkun. Að mati SGS hefur WW sýnt nægjanlega fram á að seinkun varð á brottför flugs WW814 þann 30. desember 2016 vegna ákvarðana flugumferðarstjórnar sem rekja mátti til veðuraðstæðna á áfangastað. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi WW814 þann 30. desember 2016 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 kvartenda.

Ákvörðunarorð

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

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 9. mars 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur