

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 59/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW637 þann 12. mars 2016.

I. Erindi

Þann 29. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, B, C og D, hér eftir kvartendur. Kvartendur á bókað flug með flugi WOW Air (WW) frá Las Palmas til Keflavíkur þann 12. mars. Áætluð brottför var kl. 19:00 að staðartíma og komutími kl. 00:30. Kvartendur fengu tilkynningu um seinkun á brottför á brottfarardegi. Raunverulegur brottfarartími var 22:41 að staðartíma og komutími kl. 03:41..

Kvartendur fara fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar 261/2004. Af erindi kvartenda verður ráðið að kvartendur hafi ekki verið upplýstir um réttindi sín skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar þann 29. júní, þann 13. júlí barst svar WW. Í umsögn WW er því ekki mótmælt að seinkun hafi orðið yfir 3. klst. en bent er á að orsakir seinkunarinnar hafi verið slæmt veður í Keflavík sem tafði brottför. Meðal þess sem segir í umsögn WW er: „WOW air var með bundnar hendur og gat ekki gert neitt fyrr en veður leyfði. WOW air hafði ekki nein úrræði sér til handa sem hefði gert því kleift að koma í veg fyrir seinkunina. Félagið þekkir heldur ekki til neinna úrræða sem WOW air gæti tileinkað sér sem aðrir flugrekendur nýta sér í sambærilegum aðstæðum.“

Einnig gerir félagið athugasemdir við rökstuðning kvartenda. Eftirfarandi kemur fram í umsögn WW: „Í kvörtun sinni vísar kvartendur í dóm *Héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012* og *ákvörðun Samgöngustofu í máli nr. 1/2016*. WOW air hafnar því að atvik í umræddum málum séu sambærileg eða að málin geti að einhverju leyti talist fordæmisgefandi. Varðandi dóm *Héraðsdóms Reykjavíkur nr. E-837/2012* ber að nefna að dómurinn varðaði tæknibilun í flugvél sem telst almennt ekki til óviðráðanlegra aðstæðna. Þegar af þeirri ástæðu hafnar WOW air því að dómurinn hafi fordæmisgildi við úrlausn þessa máls. Hvað varðar *ákvörðun Samgöngustofu nr. 1/2016* þá liggur fyrir í því máli var það ekki aðeins veður sem olli seinkun heldur var ástæða seinkunarinnar einkum sú að áhöfn flugvélarinnar „rann út á tíma“, þ.e. var

kominn fram yfir leyfilegan vinnutíma samkvæmt lögum og reglum sem gilda um vinnu- og hvíldartíma áhafna. Þegar af þeirri ástæðu hafnar WOW air því að ákvörðunin skuli hafa fordæmisgildi við úrlausn þessa máls.“

Kvartendum var sent svar WW til umsagnar þann 21. júlí. Í svar kvartenda sem barst 26. júlí þar kemur fram að kvartendur mótmæli því að WW hafi sannað að óviðráðanlegar aðstæður hafi hindrað brottför frá Keflavík og að engar hindranir hafi verið fyrir flug WW637. Kvartendur áréttu ítrekaða framkvæmd Samgöngustofu varðandi það að flugrekendur beri bótaábyrgð vegna tafa sem eru afleiðing óviðráðanlegra aðstæðna, hafi hinar óviðráðanlegu aðstæður í reynd verið liðnar hjá.

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 stjórnisýslulaga 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að seinkun flugs WOW Air (WW) frá Las Palmas til Keflavíkur þann 12. mars hafi orðið vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin hefur nokkrum sinnum áður komist að sömu niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Það er ennfermur mat Samgöngustofu að í þessu samhengi gildi orsakir hinnar upphaflegu seinkunar einu þar sem síðari atvik teljast ekki til óviðráðanlegra aðstæðna. Þannig skipti ekki máli hvort að upphafleg orsök seinkunar hafi verið vélarbilun eða eitthvað annað.

Samkvæmt framansögðu ber WW að greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðarinnar. Það er mat Samgöngustofu að WW hafi með athafnaleysi sínu brotið gegn skýru orðalagi greinarinnar.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða hverjum kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartanda ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg til innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 2. nóvember 2016

Ómar Sveinsson

Magnús D Baldursson