

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 249/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW114 þann 18. júní 2018.

I. Erindi

Þann 27. september 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW Air nr. WW114 þann 18. júní 2018 frá Cleveland til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 00:30 en raunveruleg brottför var kl. 04:12. Áætlaður komutími var kl. 10:35 að staðartíma en raunveruleg koma var kl. 13:59 að staðartíma, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 24 mínútur.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

Kvörtunin var send WOW til umsagnar 1. október 2018. Í svari WOW sem barst 16. nóvember 2018 kom fram að seinkun á flugi WW114 var að rekja til tímabundinnar lokunar á flugbraut í Cleveland. Vélinni var því ómögulegt að taka á loft á upphaflega áætluðum brottfarartíma, þar sem nota þurfti aðra flugbraut en áætlað hafði verið. Sú flugbraut reyndist vera töluvert styttri en sú sem var tímabundið lokað. Flugvélin var því of þung til að fara í loftið. Þetta leiddi til þess að afferma þurfti vélna nokkuð til þess að létta hana og koma henni í loftið. WOW hafnar bótaskyldu vegna þess að um óviðráðanlegar aðstæður er að ræða enda var sú ákvörðun að loka upphaflegri flugbraut flugsins ekki í höndum WOW heldur flugvallaryfirvalda í Cleveland.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 18. október 2018. Í svari kvartanda sem barst þann 19. október 2018 kom fram að flugstjórinn í umræddu flugi hafi tilkynnt farþegum að seinkunin væri rakin til þess að erfiðlega gengi að fylla á eldsneytistank vélarinnar. Kvartandi taldi að um tæknilegt vandamál væri að ræða og slík tilvik flokkuðust ekki sem óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004.

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 stjórnarsýslulaga 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.

Loffferðalög 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.

Fyrir liggur að kvartandi átti bókað far með flugi WW114 þann 18. júní 2018 og að tæplega fjögurra klukkustunda seinkun varð á komu kvartanda til Keflavíkur. Álitafni þessa máls er hvort að seinkun á fluginu megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. WOW A heldur því fram að brautinni hafi verið lokað á síðustu stundu og því ekki verið hægt að bregðast við. Samkvæmt gögnum sem Samgöngustofa hefur aflað sér var sent út NOTAM (Notices to airmen) þar sem lokun á lengstu flugbraut flugvallarins var tilkynnt á tímanum 02:39 til 12:30 þann 18. júní 2018. Lokunin átti því að hefjast rúmum 2. klst. eftir að flug WW114 átti að leggja af stað skv. áætlun.

Í þessu máli verður að líta til þess að WOW hlaut að vera ljóst að til stóð að loka flugbrautinni tímabundið, enda eru tilkynningar um slíkar lokanir aðgengilegar með nægum fyrirvara fyrir flugrekendur sem eiga áætlunarflug til viðkomandi flugvallar. Við slíkar aðstæður ber flugrekanda að gera viðeigandi ráðstafanir og bregðast við með fullnægjandi hætti. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að seinkun á flugi WW114 falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og er því um bótaskylda seinkun að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með hliðsjón af framangreindu er það mat Samgöngustofu að seinkun á flugi WW114 falli ekki undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 og er því um bótaskylda seinkun að ræða skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

WOW Air ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

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

Reykjavík, 23. júlí 2019

Sædís Birta Barkardóttir

Ómar Sveinsson