

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 226/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW810 þann 2. febrúar 2018.

I. Erindi

Þann 5. júní 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW810 þann 2. febrúar 2018 frá Keflavík til London Gatwick. Áætluð brottför var kl. 06:20 en raunveruleg brottför var kl. 09:25 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 09:30 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 12:29 staðartíma, eða seinkun um tvær klukkustundir og 59 mínútna seinkun miðað við stæðistíma.

Í kvörtun kemur fram að annar farþegi sama flugs hafi fengið gjafabréf vegna seinkunarinnar. Kvartanda var hins vegar sýnað um bætur á grundvelli þess að seinkun næði ekki þremur klukkustundum.

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 til WOW til umsagnar 12. júní 2018. Í svari WOW sem barst 16. júlí 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á áfangastað var undir þremur klukkustundum. WOW lagði fram skjáskot úr flugrekstrarkerfum sem sýndi heildarseinkun á komu vera tvær klukkustundir og 59 mínútur.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 18. júlí 2018. Í svar kvartanda þann 14. nóvember andmælir kvartandi ákvörðun WOW air um höfnun bóta vegna seinkunar á flugi félagsins WW810 þann 2. febrúar 2018. Rökstuðningur WOW air byggist á því að seinkun á umræddu flugi hafi aðeins verið 2 klst og 59 mínútur. Kvartandi telur að taka eigi mið af því að einhver tími líði frá því að vél lendir og hurðir eru opnaðar.

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 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.

Bótaskylda skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur til greina ef seinkun er lengri en þrjár klukkustundir. Seinkun við brottför á flugi WW810 var þrjár klukkustundir og sex mínútur en seinkun við komu var 2 klukkustundir og 59 mínútur með hliðsjón úr flugrekstrarkerfum WOW air. Í dómi Evrópudómstólsins í sameinuðum málum C-402/07 OG C-432/07 komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að við mat á þriggja klukkustunda viðmiðinu ætti að miða við seinkun á áfangastað. Var því seinkun á flugi þann WW810 þann 2. febrúar 2018, miðað við uppgefnar tímasetningar úr flugrekstrarkerfum WOW, undir þremur klukkustundum.

Hvað varðar vísun kvartanda til þess að miða skuli komutíma við þann tíma er dyr vélar eru opnaðar tekur Samgöngustofa fram að Evrópudómstóllinn hefur staðfest að sú regla geti átt við. Reglan á þó einkum við í markatilvikum þ.e. í málum er mjög litlu munar á því hvort lengd seinkunar fari umfram þrjár klukkustundir. Af gögnum málsins má ekki ráða nákvæmlega hvenær dyr vélarinnar voru opnaðar. Ákvörðun Samgöngustofu um tímalengd seinkunar með hliðsjón af hurðaropnunartíma felur því í sér heildstætt mat á gögnum málsins og frásögn málsaðila á málavöxtum.

Samkvæmt framlögðum gögnum frá WOW munar einni mínútu á stæðistíma þar til bótaskylda stofnast þ.e. þriggja klukkustunda viðmið bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þær upplýsingar stangast á við gögn úr flugrekstrarkerfum sem Samgöngustofa aflaði þann 6. júní 2019, þar sem heildar seinkun nemur þremur klukkustundum. Að mati Samgöngustofu er því nokkur vafi um það hvort að hurðaropnun hafi átt sér stað innan þriggja klukkustunda. Í hurðaropnunarmálum er lagt til grundvallar að nokkur tími líði frá því að flugvél kemur að stæði og þar til hurð flugvélarinnar er opnuð svo að farþegar geti stigið frá borði. Í úrskurðum samgöngu- og sveitastjórnarráðuneytisins, m.a. máli

nr. SRN17100072, hefur verið lagt til grundvallar að sá tími sé a.m.k. þrjár mínútur. Sé þremur mínútum bætt við uppgefin stæðistíma frá flugrekanda verður heildarseinkun þrjár klukkustundir og tvær mínútur miðað við hurðaropnunartíma kvartanda í hag og að heildarseinkun á komustað með hliðsjón af hurðaropnunartíma hafi verið þrjár klukkustundir eða lengri. Eru skilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt.

Ákvörðunarorð

WOW skal greiða kvartanda skaðabætur að upphæð 400 evra skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 17. júlí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson