

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 187/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW443 þann 31. maí 2018.

I. Erindi

Þann 18. júlí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW443 þann 31. maí 2018 frá Amsterdam til Los Angeles með tengiflugi í gegnum Keflavík. Áætluð brottför var kl. 12:25 en raunveruleg brottför var kl. 17:05 síðar sama dag. Áætlaður komutími á Keflavíkurflugvöll var kl. 13:45 staðartíma en raunveruleg koma var kl. 18:09 staðartíma, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 24 mínútur. Seinkunin leiddi til þess að kvartandi missti af tengiflugi sínu til Los Angeles.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur og endurgreiðslu kostnaðar 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 26. júlí 2018. Í svari WOW sem barst 4. september 2018 kom fram að hluti seinkunarinnar, eða um 37 mínútur, stafaði af slæmum veðurskilyrðum í Amsterdam. Þegar ljóst var að óheimilt var að starfrækja flugið á upphaflega áætluðum brottfarartíma þurfti Eurocontrol, sem sinnir flæðistjórnun flugumferðar innan Evrópu, að úthluta því nýjan afgreiðslutíma. Í kjölfarið seinkaði fluginu um 2 klst. og 53 mínútur umfram upphaflega seinkun vegna ákvörðunar Eurocontrol um nýjan afgreiðslutíma brottflugsins. Ljóst er að flugvélin hafði upphaflega verið tilbúin brottför á réttum tíma en eftir að fluginu seinkaði vegna veðurs var WOW air með öllu ómögulegt að grípa til aðgerða til þess að starfrækja flug WW443 á upphaflega áætluðum brottfarartíma, enda beið félagið eftir ákvörðun Eurocontrol um nýjan ákvörðunartíma brottflugsins. Með vísan til þess að óveður væri óviðráðanlegar aðstæður, hafnaði WOW bótaskyldu í málinu.

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 5. september 2018. Í svari kvartanda sem barst 16. september 2018 hafnaði hann röksemdum WOW um að seinkun flugsins megi rekja til veðuraðstæðna. Telur hann seinkunina megi rekja til misskilnings hjá flugmanni vélarinnar ásamt því að flugliðar WOW í umræddu flugi hafi opnað vélarhurðarnar sökum loftleysis í vélinni. Það hafi leitt til þess að nokkrir farþegar í fluginu yfirgáfu vélinu sem leiddi svo til enn frekari seinkunar. Kvartandi lagði fram kvittanir fyrir máltíð og hressingu sem hann keypti vegna seinkunarinnar á lokaákvörðunarstað.

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 stjórnsýslulaga 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 kvartanda 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. Þann 14. júní 2018 aflaði Samgöngustofa gagna úr mánaðarskýrslu Eurocontrol sem sýndu slæmar veðuraðstæður á flugvellingum í Amsterdam þann 31. maí 2018. Þá hefur flugrekandinn lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar, sem átti að framkvæma flug kvartanda. Að mati Samgöngustofu hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að veðuraðstæður voru slæmar á flugvellingum á áætluðum brottfarartíma, sem leiddi svo til seinkunar á brottför flugs kvartanda.

Telur Samgöngustofa því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda 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.

WOW bar að bjóða kvartanda hressingu í samræmi við a) lið 1. mgr. 9. gr. reglugerðar (EB) nr. 261/2004, sbr. a) lið 1. mgr. 6. gr., þar sem fram kemur að þegar flugrekandi hefur ástæðu til að ætla að flugi seinki fram yfir áætlaðan brottfarartíma um nánar tiltekin klukkustundafjölda, skuli bjóða farþegum máltíðir og hressingu í samræmi við lengd tafar.

Með vísan til framangreinds er það mat Samgöngustofu að WOW beri að greiða kvartendum útlagaðan kostnað fyrir máltíðum vegna seinkunar, sbr. framlagða kröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

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

WOW air skal endurgreiða kvartenda kostnað vegna máltíða og í samræmi við lengd tafarinnar sbr. a-lið 9. greinar 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, 19. júní 2019

Ómar Sveinsson

Rannveig Lind Bjargardóttir