

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 67/2018 vegna kvörtunar um aflýsingu á flugi WW810 þann 5. september 2016.

I. Erindi

Þann 25. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað flug með flugi Wow Air (WW) WW118 frá Baltimore til Keflavík. Áætluð koma til Keflavíkur var kl. 04:55 þann 6. september 2016 en raunveruleg koma var kl. 21:07 síðar sama dag, eða seinkun um 16 klst.

Í kvörtuninni kemur fram að vegna seinkunar á flugi WW118 frá Baltimore til Keflavíkur missti kvartandi af tengiflugi WW810 kl. 06:20 6. september 2016 frá Keflavík til London.

Quartandi fer fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að aflýsa þurfti flugi WW118 frá Baltimore til Keflavíkur 5. september 2016 vegna árekstur fugls við hreyfil þegar flugvél sú sem fljúga átti flug WW118 kom til landingar í Baltimore. Quartandi samþykkir að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið því að flug WW118 gat ekki lagt af stað frá Baltimore til Keflavíkur. Quartandi heldur því hins vegar fram að veruleg seinkun hafi verið á því að koma honum til London frá Keflavík líkt og upprunalegt ferðalag gerði ráð fyrir. Komst kvartandi til London með flugi Icelandair kl. 06:00 þann 7. september 2016 og lenti flugið í London ca. 3 klukkustundum síðar.

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti, dags. 30. maí 2017. Í svari WW sem barst 13. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna ferðalags kvartanda frá Baltimore til London. Aflýsa þurfti flugi WW118 vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 líkt og kvartandi benti sjálfur á. Þá tiltekur félagið að það hafi keypt flugmiða með öðrum flugrekanda svo að kvartandi kæmist sem fyrst 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 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 aflýsingu flugs og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. skal farþegum ef flugi er aflýst, boðin aðstoð af hálfu flugrekandans í samræmi við 8. gr. og a-lið 1. mgr. 9. gr. og 2. mgr. 9. gr. Í 8. gr. reglugerðarinnar er fjallað um rétt farþega til þess að fá endurgreitt eða að flugleið breytt. Þar kemur nánar tiltekið fram að flugfarþegar eigi eftirfarandi kosta vö; að fá innan sjö daga endurgreitt að fullu upprunalegt verð farmiðans, að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum, til lokaákvörðunarstaðar eins fljótt og auðið er, eða að breyta flugleið, með sambærilegum flutningsskilyrðum og komast til lokaákvörðunarstaðar síðar meir.

Auk framangreinds gildir að sé flugi aflýst eiga farþegar rétt á skaðabótum frá flugrekanda í samræmi við 7. gr., hafi ekki verið tilkynnt um aflýsingu á þann hátt sem mælt er um í i) – iii) liðum c-liðar 1. mgr. 5. gr. Þetta gildir nema flugrekandi geti sýnt fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, sbr. 3. mgr. 5 gr. reglugerðarinnar.

Loftferðalögum 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 aflýsingu á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Í dómi Evrópudómstólsins í máli nr. C-315/15 „Peskova“ var það mat dómsins að árekstur fugla við hreyfla flugvéla féllu að jafnaði undir óviðráðanlegar aðstæður. Í máli þessu er ekki ágreiningur uppi á meðal málsaðila um að fugl hafi valdið skemmdum á flugvélinni sem átti að framkvæma flug kvartanda nr. WW810 frá Baltimore til Keflavíkur. Framangreindar aðstæður urðu valdur að því að flugi kvartanda var aflýst og var ný vél fengin til að framkvæma flugið. Telur SGS því að rekja megi aflýsingu flugs kvartanda til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Vegna aflýsingarinnar kom kvartandi til Keflavíkur í rúmlega 16 klukkustunda seinkun sem varð til þess að hann missti af tengiflugi sínu. Við slíkar aðstæður er eðlilegt að nokkur röskun verði á ferðalagi flugfarþega. Þá er það mat SGS að með kaupum á farmiðum með öðrum

flugrekanda hafi WW gert allt sem í valdi félagsins stóð til að koma kvartanda sem fyrst á lokaákvörðunarstað í London. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

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

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

Reykjavík, 9. nóvember 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur