

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 208/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW617 þann 1. mars 2018.

I. Erindi

Þann 30. maí 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air nr. WW617 þann 1. mars 2018 frá Alicante til Keflavíkur. Áætluð brottför var kl. 14:30 en raunveruleg brottför var kl. 18:30 síðar sama dag. Áætlaður komutími var kl. 19:35 en raunveruleg koma var kl. 22:41, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 6 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 til WOW til umsagnar 5. júlí 2018. Þann 7. júlí 2018 óskaði WOW eftir lengri frest til að skila inn gögnum og var sá frestur veittur. Þann 10. september 2018 ítrekaði Samgöngustofa beiðnina og var frestur framlengdur í kjölfarið til 25. september 2018. Í svari WOW sem barst 26. september kom fram eftirfarandi:

„Upphaflega áætlaður brottfarartími flugs WW852 var kl. 06:55 þann 28. febrúar 2018 en raunverulegur brottfarartími var kl. 07:22 og seinkaði brottför því aðeins um 27 mínútur. Flugvélin átti að lenda í Dublin kl. 09:30 en neyddist til þess að breyta flugleið sinni og lenti í Belfast kl. 10:36 vegna óveðurs í Dublin sbr. fskj. 1. Farþegum var komið fyrir í rútum sem ók þeim til Dublin.

Vegna óveðursins var vélin föst í Belfast. Hún flaug síðan til Dublin daginn eftir þegar veður leyfði og lenti þar kl. 08:19 1. mars 2018. Þaðan flutti hún farþega flugs WW853 til Keflavíkur og lenti þar kl. 12:03 þann 1. mars 2018 og seinkaði flugi WW853 því um 22 klukkustundir og 28 mínútur vegna óveðursins.

Þetta leiddi til þess að brottför flugs WW616 frá Keflavík til Alicante seinkaði um 3 klukkustundir og 58 mínútur. Upphaflega áætlaður brottfarartími flugsins var 09:00 en raunverulegur brottfarartími flugsins var kl. 12:58. Upphaflega áætlaður komutími flugsins var 13:45 en raunverulegur komutími var kl. 17:30.

Seinkun á flugi WW617 má upphaflega rekja til flugs WW852 enda eru flugin tengd með beinum hætti þar sem að sama flugvél sér um bæði flugin.

Þrátt fyrir ofangreint seinkaði flugi WW617 aðeins um 3 klukkustundir og 6 mínútur eins og áður hefur verið greint frá.“

Samgöngustofa sendi kvartanda svar WOW til umsagnar þann 28. september 2018. Engar efnislegar athugasemdir bárust frá kvartanda.

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 tvíþætt, annars vegar hvort um hafi verið að ræða óviðráðanlegar aðstæður í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012 og hins vegar hvort flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartanda.

Varðandi fyrrnefnda álitaefnið þá benti WOW á í umsögn sinni að slæmar veðuraðstæður hafi verið fyrir hendi sem leiddi til þess að flugáætlun vélarinnar sem framkvæma átti flug kvartanda seinkaði um þrjár klukkustundir og 58 mínútur. Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar

aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. einnig 14. inngangslíð reglugerðarinnar. WOW færði fram gögn sem sýndu að veðuraðstæður í Dublin þann 28. febrúar 2018 hafi verið slæmt og því óumflýjanlegt að breyta flugáætlun flugs nr. WW853 og lenda í Belfast. Með hliðsjón af gögnum málsins verður fallist á með WOW að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið fyrir hendi í flugi WW853.

Varðandi síðarnefnda álitafnið, þ.e. hvort að flugrekanda hafi tekist að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að afstýra seinkun á flugi kvartanda þykir rétt að líta til þess að verði seinkun á flugi vegna óviðráðanlegra aðstæðna hvílir skylda á flugrekendum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar og frekari seinkun vegna fyrrgreindra aðstæðna. Fyrirsjáanlegt er að nokkur seinkun verði í kjölfar þess að snúa þurfi til landingar á varaflugvelli í kjölfar óviðráðanlegra aðstæðna og að röskun verði á flugáætlun flugrekanda og ferðalagi farþega. Af gögnum málsins verður ráðið að tæplega sólahringur hafi liðið frá landingu á flugi WOW í Belfast þar til flug nr. WW616 lagði aftur af stað til Keflavíkur. Það má því ráða það af gögnum málsins að vitneskja WOW um fyrirhugaða seinkun flugs nr. WW617 frá Alicante til Keflavíkur hafi legið fyrir þann 28. febrúar 2018 eða með góðum fyrirvara fyrir flug kvartanda.

Í ljósi hinnar þröngu lögskýringar á 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 telur Samgöngustofa að WOW hafi ekki sýnt fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir þau óþægindi sem farþegar sem áttu bókaðan farmiða með flugi nr. WW617 þann 1. mars urðu fyrir, og ber WOW hallann af því. Sambærileg sjónarmið voru lögð til grundvallar í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli SRN17040730 frá 23. júní 2017. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og ber að fallast á kröfu kvartanda um staðlaðar skaðabætur vegna seinkunar á flugi nr. WW617.

Ákvörðunarorð

WOW ber að greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur í staðlaðar skaðabætur, sbr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 9. júlí 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Rannveig Lind Bjargadóttir