

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 31/2017 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
WW 810 þann 1. ágúst 2016.**

I. Erindi

Þann 17. október 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A&B (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW air (WW) nr. WW810 frá Keflavík til London þann 1. ágúst 2016. Áætlaður komutími til London var kl. 09:30 en fluginu seinkaði og var raunverulegur komutími kl. 12:43, eða 3 klukkustunda og 13 mínútna seinkun.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 17. október 2016 og var beiðni um umsögn ítrekuð þann 8. nóvember. Í svari WW sem barst Samgöngustofu þann 11. nóvember sl. kemur fram að kvartendur hafi verið farþegar í flugi WW810 frá Keflavík til London þann 1. ágúst 2016. Upphaflega áætlaður komutími hafi verið kl. 09:30 en raunverulegur komutími verið kl. 12:43. Því hafi verið um 3 klst. og 13 mín. seinkun að ræða. WW mótmæli því ekki að seinkun sú sem kvartendur lentu í hafi verið umfram 3 klukkustundir sem leiði almennt til bótaskyldu flugrekenda. Hins vegar sé það mat WW að vélinni hafi verið ókleift að leggja af stað frá Keflavík vegna aðstæðna sem WW geti ekki borið ábyrgð á og hafi með engu móti getað komið í veg fyrir.

Það sem valdið hafi seinkuninni hafi verið ný ákvörðun Eurocontrol (The European Organisation for the Safety of Air Navigation) um nýtt „slot“ handa vél WW. Ef vélinni hefði verið leyft að fara þegar hún var tilbúin til brottfarar hefði seinkunin aldrei náð þremur klukkustundum. Eurocontrol samræmi flugumferð um alla Evrópu og starf stofnunarinnar felist í því að tryggja öryggi allra flugfarþega um Evrópu. WW sé bundið við ákvarðanir Eurocontrol og óheimilt sé að fara gegn þeim. Almennt eigi að vera hægt að ganga út frá að ákvarðanir þeirra haldist óbreyttar enda séu flug skipulögð með hliðsjón af þeim. Að mati WW teljist þessar aðstæður óviðráðanlegar í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og leysi WW undan bótaskyldu.

Meðfylgjandi umsögn WW sé staðfesting deildarstjóra flugumsjónar WW á því að ákvörðun Eurocontrol un nýtt „slot“ handa vél WW hafi valdið seinkuninni.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 14. nóvember 2016. Í svári kvartenda sem barst Samgöngustofu 18. nóvember ítreka kvartendur að seinkun flugsins hafi verið umfram þrjár klukkustundir og taka fram að önnur flugfélög hafi haldið áætlan. Kvartendur telji WW ekki hafa sýnt fram á að ekki hafi verið hægt að komast hjá seinkuninni.

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.

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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með flugi WW810 frá Keflavík til London þann 1. ágúst 2016 og að komutíma flugsins til London seinkaði um rúmar þrjár klukkustundir. Hefur WW í málinu borið við óviðráðanlegum aðstæðum sem leysi félagið undan bótaskyldu vegna seinkunarinnar samkvæmt ákvæðum reglugerðar EB nr. 261/2004. Ber félagið því við að seinkun á umræddu flugi hafi verið umfram þrjár klukkustundir vegna ákvörðunar Eurocontrol um nýjan afgreiðslutíma. Vegna ákvörðunarinnar hafi vélinni ekki verið leyft að fara er hún var tilbúin til brottfarar og því hafi seinkunin orðið svo löng sem hún var. Hefur WW þessu til staðfestingar lagt fram undirritaða yfirlýsingu deildarstjóra flugumsjónar félagsins um að ákvörðun Eurocontrol um nýtt „slot“ fyrir vélina hafi valdið seinkuninni. WW hefur ekki lagt fram önnur gögn í málinu.

Loftferðalögum nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Samkvæmt reglugerðinni eiga farþegar sem verða fyrir mikilli seinkun rétt á skaðabótum í samræmi við 7. gr. nema flugrekandi færi sönnur 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. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur vegna óviðráðanlegra aðstæðna, er undantekningarregla sem túlka verður þröngt. Sönnunarbyrðin fyrir því að óviðráðanlegar aðstæður hafi verið uppi hvílir alfarið á flugrekandanum og ber honum að sýna fram á að allar nauðsynlegar ráðstafanir hafi verið gerðar til að koma í veg fyrir seinkunina. Takist sú sönnun ekki ber flugrekandinn hallan af þeim sönnunarskorti.

Hvað varðar staðhæfingu WW um að ákvörðun Eurocontrol um nýjan afgreiðslutíma fyrir vélina hafi valdið seinkun umrædds flugs bendir Samgöngustofa á að Eurocontrol sinnir flæðistjórnun flugumferðar innan Evrópu og úthlutar í því skyni afgreiðslutíma brottflugs. Ef brottflug missir af sínum úthlutaða afgreiðslutíma sem gefinn er með ákveðnum vilmörkum, fær það úthlutað nýjum afgreiðslutíma brottflugs. WW hefur í máli þessu ekki lagt fram nein gögn sem segja til um hvers vegna brottför flugsins seinkaði þannig að úthluta þurfti nýjum afgreiðslutíma. Er það mat Samgöngustofu að staðfesting framkvæmdastjóra flugsviðs WW um að fluginu hafi seinkað vegna ákvörðunar Eurocontrol hafi ekki gildi til sönnunar um að fluginu hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna enda um er að ræða skjal útbúið af félaginu sjálfu ritað á bréfsfni þess.

Af umsögn WW í máli þessu og þeim gögnum sem félagið hefur lagt fram verður ekki annað ráðið en að umrædd seinkun hafi komið til vegna atriða sem snúa að ábyrgð félagsins sjálfs. Ekki verður litið svo á að úthlutun á nýjum afgreiðslutíma brottflugs falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi reglugerðar EB nr. 261/2004. Þvert á mót snýr það að flugrekanda sjálfum að vél hans sé tilbúin til brottfarar á þeim tíma sem henni hefur verið úthlutað til flugs.

Samkvæmt framangreindu er það niðurstaða Samgöngustofu að WW hafi ekki sýnt fram á að flugi WW810 þann 1. ágúst 2016 hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Ákvörðunarorð

WOW air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig bætur að upphæð 400 evrur skv. b-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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 25. ágúst 2017

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Vala Hrönn Viggósdóttir
lögfræðingur