

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 236/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W6 1168 þann 27. október 2017.

I. Erindi

Þann 28. nóvember 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W6 1168 frá Keflavík til Katowice þann 27. október 2017. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 20:30, en raunveruleg brottför var kl. 23:14 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Katowice var kl. 00:45 þann 28. október 2017, en raunveruleg koma var kl. 02:43, eða seinkun um eina klukkustund og 58 mínútur.

Í kvörtun tiltekur kvartandi að seinkun flugsins hafi verið þrjár klukkustundir og 15 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 28. nóvember 2017. Í svari WA sem barst SGS þann 18. desember 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að heildarseinkun hafi verið undir þremur klukkustundum.

SGS sendi kvartanda svar WW til umsagnar þann 19. desember 2017. Í svari kvartanda sem barst SGS þann 20. desember 2017 ítrekar kvartandi skoðun sína um að seinkun flugsins hafi verið þrjár klukkustundir og 15 mínútur að tímalengd.

SGS aflaði frekari gagna, dags. 5. maí 2018, frá þriðja aðila um landingartíma og komutíma flugs W6 1168 umræddan dag.

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 stjórnslulaga 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 W6 1168 þann 27. október 2017 hafi numið þremur klukkustundum á ákvörðunarstað og með því uppfyllt skilyrði bótaskyldu skv. reglugerð EB nr. 261/2004. WA hefur í máli þessu lagt fram gögn sem sýna fram á að seinkun á áfangastað nam einni klukkustund og 58 mínútum. Í gögnum sem SGS aflaði má sjá að landingartími flugs W6 1168 var einni klukkustund og 52 mínútum eftir áætlaðan komutíma flugsins. Að mati SGS sýna gögn málsins því fram á að seinkun á flugi W6 1168 þann 27. október 2017 til Katowice hafi verið undir þremur klukkustundum. Eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því ekki uppfyllt. Ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um um skaðabætur úr hendi Wizz 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, stjórnsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 4. maí 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur