

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 67/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW625 þann 5. júní 2018.

I. Erindi

Þann 26. nóvember 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WW625 frá Barcelona til Keflavíkur. Áætlaður komutími var kl. 01:40 þann 5. júní 2018 en raunverlegur komutími var kl. 19:57 sama dag, eða seinkun um átján klukkustundir og 17 mínútur.

Kvartendur fóru 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

Samgöngustofa send WOW kvörtunina til umsagnar þann 4. desember 2018. Í svari WOW sem barst þann 6. desember 2018 kom m.a. eftirfarandi fram:

„Eftir að flugvélin lagði af stað frá Barcelona versnaði veðrið í Keflavík töluvert frá því sem upphaflega hafði verið spáð samkvæmt NavBlue flugplanskerfi, sem notast við veðurupplýsingar frá Televent DTN. Gríðarlega mikil þoka var til staðar á Keflavíkurflugvelli sem hefur eðli málsins samkvæmt verulega áhrif á flug. Þetta má sjá í fskj. 1. þar sem því er ítarlega lýst hve slæmar veðuraðstæðurnar voru. Með öryggi áhafnar og farþega að leiðarljósi sá flugmaðurinn sig knúinn til þess að breyta flugleið vélarinnar og var henni lent í Shannon og ákveðið að bíða þar þangað til að veðrið batnaði. Í kjölfarið rann áhöfn flugsins út á tíma. Vélin lagði svo af stað til Keflavíkur um leið og aðstæður leyfðu.

Hefði ekki verið fyrir slæmu veðurskilyrðin í Keflavík hefði flugstjórinn ekki staðið frammi fyrir ákvörðuninni um að breyta flugleið, áhöfnin hefði ekki runnið út á tíma og flugið hefði þ.a.l ekki orðið fyrir 3ja klukkustunda seinkun. Enda er ljóst að flugið var starfrækt á upphaflegum áætludum brottfaratíma.

Þar sem það er alfarið á hendi flugstjóra að taka ákvarðanir sem þessar er það undir honum komið að leggja mat á aðstæður hverju sinni. Þegar litið er til þeirra aðstæðna sem voru uppi þennan dag (sjá fylgigögn), er ekki hægt að draga í efa ákvörðun flugstjóra um að breyta flugleiðinni og millilenda í Shannon, þar sem hann beið eftir að veðuraðstæður skánuðu í Keflavík. Flugstjóri taldi að það gæti stefnt öryggi farþega í hættu að fljúga beint til lokaáfangastaðar enda breyttust veðurupplýsingarnar til muna frá því sem upphaflega var spáð. Því er ljóst að flugstjóri hafði hagsmuni farþega og áhafnar að leiðarljósi er hann tók umrædda ákvörðun.