

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 29/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW810 þann 30. desember 2016.

I. Erindi

Þann 21. mars 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A, sem kom einnig fram fyrir hönd BC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW810 frá Keflavík til London þann 30. desember 2016. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 06:15 30. desember 2016 en raunverulegur brottfarartími var kl. 09:32 síðar sama dag. Áætlaður komutími til London var kl. 09:25 30. desember 2016 en raunverulegur komutími var kl. 13:01 síðar sama dag. Fluginu seinkaði því um 3 klukkustundir og 36 mínútur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

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 22. mars 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 4. apríl 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem rekja mætti hluta seinkunarinnar til slæmra veðuraðstæðna. WW viðurkennir að hluta seinkunarinnar, eða 2 klukkustundir og 37 mínútur, mátti rekja til viðráðanlegra aðstæðna. Þegar vélin var tilbúin til brottfarar varð frekari töf á fluginu vegna ákvarðana flugvallaryfirvalda í London og Eurocontrol þar sem vélin hafði misst af upprunalega úthlutuðu umferðarplássi, þ.e. „slotti“. Mátti rekja þessa umframtöf til slæmra veðurskilyrða í Gatwick að mati WW sem vísaði til veðurupplýsinga frá flugvellingum þann dag. Að mati WW var því seinkun umfram 2 klukkustundir og 37 mínútur vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004. Telur WW að draga eigi seinkun vegna óviðráðanlegra atvika frá heildarseinkun. Sé það gert er seinkun undir 3 klukkustundum og því ekki bótaskyld skv. fyrrnefndri reglugerð.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 6. apríl 2017. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 22. maí 2017 ítreka kvartendur kröfur sínar. Kvartendur tóku einnig fram að útskýringar WW fyrir töfinni hefðu verið þær að bilun hefði verið í farþegabrá á flugvelli.

Með tölvupósti, dags. 15. desember 2017, óskaði SGS eftir upplýsingum frá WW um umferðarpláss (slot) bæði almennt og sérstaklega varðandi 30. desember 2016. Í svari WW,

sem barst 5. janúar 2018, tiltekur WW að seinkunin varð ekki vegna biðar til að fá úthlutað umferðarplássi heldur vegna þess að veðuraðstæður voru slæmar á lendingarflugvelli og því hefði flugið ekki brottfararheimild frá Eurocontrol.

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.

Af hálfu flugrekanda er því haldið fram að seinkun vegna viðráðanlegra aðstæðna hafi verið tvær klukkustundir og 37 mínútur. Þegar vélin hafi verið tilbúin til brottfarar hafi henni verið gert að bíða í 53 mínútur til viðbótar vegna fyrirmæla flugumferðarstjóra og Eurocontrol. Við það fór heildarseinkun yfir þrjár klukkustundir. Að mati WW er því um að ræða seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna í samræmi við 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Telur WW að draga eigi seinkanir vegna óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun. Ef það væri gert færi seinkun á áfangastað undir þrjár klukkustundir og því ekki um bótaskylda seinkun að ræða sbr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitaefni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra aðstæðna og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildaseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Af hálfu WW voru færðar fram veðurupplýsingar frá komuflugvelli á komudegi ásamt upplýsingum um breytta úthlutun á umferðarplássi flugs WW810 þann 30. desember 2016. Að mati SGS sýna þær upplýsingar réttilega fram á að þoka var á flugvellinum og að 53. mínútna seinkun megi rekja til breyttrar úthlutunar flugumferðarplássna af hálfu Eurocontrol vegna þeirra veðuraðstæðna. Seinkun vegna veðuraðstæðna fellur undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. Koma því til frádráttar 53 mínútur frá heildarseinkun sbr. aðferðarfræði í niðurstöðum í máli C-315/15. Heildarseinkun til London var þrjár klukkustundir og 36 mínútur. Heildarseinkun að frádregnum 53 mínútum var tvær klukkustundir og 43 mínútur. Er því ekki um bótaskylda seinkun að ræða í samræmi við 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Skaðabótakröfum kvartenda er því hafnað.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn í kjölfar seinkunar og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

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

WOW Air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til WOW Air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæranleg 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, 20. febrúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur