

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 78/2016 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W6 1540 þann 6. júní 2016

I. Erindi

Þann 9. júní sl. barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A og B, hér eftir kvartendur. Kvartendur áttu flug með Wizz air (WZ), W6-1540 frá Keflavík til Varsjár þann 6. júní sl. og var áætluð brottför var kl. 00:15 en raunverulegur brottfarartími var um 17 klst. síðar.

Kvartendur fer fram á bætur skv. 7. gr. EB reglugerðar nr. 261/2004.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WZ kvörtunina til umsagnar þann 4. ágúst. Þegar engin svör bárust ítrekaði SGS beiðnina 30 ágúst. Svar barst frá WZ þann 30. ágúst. Í svari WZ kemur fram að seinkunin hafi verið vegna verkfalla flugvallarstarfsmanna í Keflavík og var með vísan í 14. inngangslíð EB reglugerðar 261/2004 kröfu um bætur hafnað. Kvartanda var sent svar WZ til umsagnar þann 26. september, engar athugasemdir bárust.

Samkvæmt gögnum sem SGS hefur frá Isavia þá var Keflavíkurflugvöllur lokaður fyrir allri umferð milli kl. 02:00 og 07:00 þann 6. júní vegna yfirvinnubanns flugumferðarstjóra.

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 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.

Loftferðalögum 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.

Álitamálið í þessu máli er hvort að seinkunin sem varð á flugi kvartanda hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna eða ekki. Samkvæmt upplýsingum sem SGS hefur aflað sér frá Isavia þá lokaðist Keflavíkflugvöllur kl. 02:00 eða tæpum tveimur klst. eftir að flug kvartanda átti að eiga sér stað. Þannig ætti lokun flugvallarins kl. 02:00 ekki að hafa verið hindrun við hið upphaflega flug sem átti að vera kl. 00:15 Ástæða þess, samkvæmt upplýsingum frá Isavia, að flugi kvartanda seinkaði var að koma flugs WZ frá Varsjá til Keflavíkur var á eftir áætlun en það flug átti að lenda í Keflavík kl. 23:40 en lenti í raun 01:30. WZ hefur ekki komið á framfæri ástæðum tafar flugsins frá Varsjá til Keflavíkur. Það er mat Samgöngustofu að þegar atvik hafa áhrif á annað flug en það sem deilt er um, geti slík víxlverkun ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB 261/2004. Stofnunin hefur áður komist að niðurstöðu varðandi áhrif víxlverkana, til að mynda með ákvörðun nr. 12/2011. Sú niðurstaða Flugmálastjórnar (nú Samgöngustofu) var staðfest í úrskurði innanríkisráðuneytisins í máli nr. IRR11040216 frá 11. október 2011 og með dómi héraðsdóms Reykjavíkur í máli nr. E-837/2012 frá 31. október 2013.

Með vísan til þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa flugrekandi hafi ekki sýnt fram á að að seinkunin hafi verið af völdum óviðráðanlegra aðstæðna og ber WZ því greiða kvartendum bætur í samræmi við ákvæði reglugerðar EB 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðunarorð

WZ ber að greiða hvorum kvartanda 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 innanríkisráðuneytis skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 28. desember 2016

Ómar Sveinsson

Kristín Helga Markúsdóttir