

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 36/2014 vegna kvörtunar um seinkun flugs WOW air, WW122 þann 23. febrúar 2014

I. Erindi

Þann 3. mars sl. barst Samgöngustofu kvörtun frá A (hér eftir kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi WOW air (WOW), WW122 frá Berlín Schoenefeld þann 23. febrúar 2014. Áætlaður brottfarartími var kl. 12:05 en vegna tafa fór flugið ekki af stað fyrr en um kl. 17:30. Í kvörtuninni kemur fram að tilkynnt hafi verið nokkrum sinnum í kallkerfi flugvallarins að um seinkun væri að ræða og að nýjar upplýsingar kæmu á klukkutíma fresti. Engar upplýsingar hafi hins vegar borist frá WOW. Tími brottfarar hafi aldrei verið uppfærður á brottfararskilti flugvallarins heldur hafi alltaf staðið 12:05.

Kvörtuninni fylgdi skýring sem WOW hafði gefið kvartanda vegna seinkunarinnar. Þar kom fram að seinkunin hafi verið sökum bilunar í vélinni. Bilunin hafi komið upp eftir að vélin hafi verið lög af stað til þess að sækja farþega. Þar með félli bilunin utan reglugerðar EB nr. 261/2004.

Kvartandi fer fram á skaðabætur vegna seinkunarinnar samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. mars og ítrekaði beiðni um umsögn þann 23. mars sl. Þann 6. maí sl. barst umsögn frá WOW. Þar segir m.a. að í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 komi fram undantekning frá skyldu flugrekanda til greiðslu skaðabóta vegna aflýsingar á flugi. Sé það í fyrsta lagi vegna óviðráðanlegra aðstæðna og í öðru lagi ef hægt er að sanna að aðili hafi ekki getað afstýrt þeim óviðráðanlegu aðstæðum er leiða til aflýsingar. Vísað er í skýringu á vefsíðu Samgöngustofu á því hvenær flugrekendum beri ekki skylda til að greiða skaðabætur;

Ábyrgð flytjanda getur fallið niður að hluta eða öllu leyti skapist óviðráðanlegar aðstæður sem ekki er mögulegt að afstýra, jafnvel þótt gerðar hafi verið allar nauðsynlegar ráðstafanir. T.d. geta slíkar aðstæður skapast af völdum ótryggs stjórn málasambands, veðurskilyrða sem samræmast ekki kröfum sem gerðar eru til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, verkfalla sem geta haft áhrif á starfsemi flugrekanda, ákvarðana sem teknar eru af flugumferðarstjórn tengd tilteknu loftfari eða loftförum sem er þess valdandi að flugi er aflýst.

Þann 23.02.2014 síðastliðinn hafi WOW lagt af stað til Berlínar. Þegar út á braut hafi verið komið uppgötvaðist bilun í vökvakerfi vélarinnar sem hafi verið þess eðlis að skoða hafi þurft samstundis. Vélinni hafi í kjölfarið verið snúið við og keyrð að flugstöðvarbyggingu. Farþegar

hafi verið sendir inn í flugstöðvarbyggingu á meðan bilunin hafi verið metin. Bilunin hafi reynst það alvarleg að kyrrsetja hafi þurft vélina í sólarhring og leigja vél frá Evrópu sem sá um að ferja farþega frá [Berlín til Keflavíkur]. Eðlilegar hafi tekið ákveðinn tíma að fara í aðgerðir sem þessar. Farþegar hafi fengið að vita á flugvellinum að seinkun yrði á brottför vegna bilunar og hafi fengið í kjölfarið inneign að upphæð 20 Evra á veitingarstað flugvallar til þess að fá sér hressingu. Áætluð brottför WOW frá Berlín hafi verið kl. 12:05 en vegna bilunarinnar hafi brottförin verið um kl. 17:30. Vélin hafi því verið lögð af stað í áætlunarflug þegar bilunin hafi komið í ljós og því um ófyrirséðan og óvæntan atburð að ræða sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar og því ekki skaðabótaskylda fyrir hendi.

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 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 síðar eða meira en upprunalega áætlun flugrekendans 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.

Álitamálið hér er hvort að bilunin sem upp kom upp í flugvélinni fyrir flug WW122 falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Sé flugi aflýst eða mikil seinkun verður á brottför þess er meginreglan sú að farþegar eiga rétt til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar. Ákvæði 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar, þar sem fram kemur að flugrekanda beri ekki skylda til að greiða skaðabætur sé flugi aflýst vegna óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, er undantekning frá þeirri meginreglu sem túlka verður þröngt.

Evrópudómstóllinn hefur túlkað hugtakið óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 í nokkrum dómum sínum. Í dómi Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að tæknilegt vandamál eitt og sér teljist ekki óviðráðanlegar aðstæður sem réttlæti niðurfellingu á skyldu til að greiða skaðabætur skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Dómstóllinn vísaði í 14. inngangслиð reglugerðarinnar þar sem fram kemur að slíkar aðstæður geti „t.a.m. skapast af völdum ótryggs stjórn málaástands, veðurskilyrða sem samrýmast ekki kröfum sem eru gerðar til viðkomandi flugs, öryggisáhættu, ófullnægjandi flugöryggis og verkfalla sem hafa áhrif á starfsemi flugrekandans“. Dómstóllinn komst að þeirri niðurstöðu með vísan til framangreinds inngangслиðar að tæknileg vandamál ein og sér geti ekki talist til óviðráðanlegra aðstæðna heldur aðeins að þau gætu skapað slíkar aðstæður. Að leysa tæknileg vandamál sem koma í ljós við viðhald eða stafa af vanrækslu á viðhaldi verði að telja hluta af venjulegri starfsemi flugrekanda. Bilun í hreyfli þurfi því ekki að valda því að flugrekandi sé undanþegin frá því að greiða skaðabætur. Það myndi hins vegar vera niðurstaðan ef aðstæðurnar eigi rætur að rekja til atvika sem ekki séu hluti af venjulegri starfsemi flugrekanda. Þar undir gæti t.d. fallið hulinn framleiðslugalli eða tjón af völdum skemmdar- eða hryðjuverks. Af framangreindu dómafordæmi hefur verið gagnályktað að vélarbilanir sem upp koma eftir að reglubundnu eftirliti er lokið geti fallið í flokk óviðráðanlegra aðstæðna samkvæmt reglugerðinni þar sem vandséð er þá til hvaða ráðstafana hefði verið hægt að grípa til til þess að afstýra aflýsingu eða töf. Samgöngustofa getur hins vegar ekki fallist á það sjónarmið WOW sem fram kemur í umsögninni að þar sem vélin hafi verið „lögð af stað í áætlunarflug“ sé um óviðráðanlegar aðstæður að ræða. Vélin átti eftir að fara til Berlínar þar sem hún hefði farið í reglubundið eftirlit. Það er því alveg ljóst að um var að ræða vélarbilun sem kom upp áður en reglubundið eftirlit vegna brottfarar frá Berlín fór fram. WOW hefur ekki fært fram nein önnur rök varðandi það hvers vegna umrædd bilun ætti að leysa WOW undan bótaskyldu samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Telur Samsöngstofa WOW því bótaskyld í þessu máli.

Það er lykilatriði til að farþegar geti nýtt rétt sinn og tekið afstöðu til þeirra valkosta sem eiga að standa þeim til boða, að þeir séu upplýstir um rétt sinn eins og skylt er skv. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 1048/2012. Í kvörtuninni kemur fram að WOW hafi ekki afhent kvartendum skriflegar reglur um skaðabætur og aðstoð eins og

skylt er. Í umsögn WOW er einungis tekið fram að farþegar hafi fengið að vita á flugvellingum að seinkun yrði á brottför vegna bilunar. Er það mat Samgöngustofu að WOW hafi ekki uppfyllt skyldu sína skv. 14. gr. gagnvart kvartendum og hafi með því athafnaleyfi brotið gegn skýru orðalagi ákvæðisins.

Ákvörðunarorð

WOW air skal greiða kvartanda bætur að upphæð 400 evrur skv. b-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

WOW air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012, með því að upplýsa kvartendur ekki um réttindi sín samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004. Þeim fyrirmælum er beint til WOW air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. reglugerðarinnar eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

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 22. október 2014

Magnús Dige Baldursson

Ómar Sveinsson