

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 79/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW906 þann 28. apríl 2017.

I. Erindi

Þann 12. mars 2018 barst Samgöngustofu kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað flug með flugi WOW Air WW907 frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur þann 28. apríl 2017, heildarseinkun flugsins var fjórar klukkustundir og fimm 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 sendi WOW kvörtunina til umsagnar þann 14. mars 2018. Í svari WOW sem barst þann 4. apríl 2018 kom fram að flug WW906 gat ekki lagt af stað frá Keflavíkurflugvelli á réttum tíma sökum þess að flugvél frá öðrum flugrekanda lenti í óhappi við landingu og rann út af þeirri flugbraut sem hún var að lenda á. Í kjölfar á óhappinu var flugbrautinni lokað og þá var einnig mikill viðbúnaður til staðar til að tryggja öryggi á flugvellinum. Jafnframt benti WOW á að þann 28. apríl 2017 stóðu yfir viðgerðir á öðrum flugbrautum á Keflavíkurflugvelli sem takmörkuðu afkastagetu flugvallarins og að nauðsynlegt var að kalla út nýja áhöfn þar sem fyrirséð var að upprunalega áhöfnin hefði runnið út á lögbundnum hvíldartíma sökum umræddar seinkunar.

Umsögn WOW var send kvartendum til athugasemda þann 5. apríl 2018. Í svari kvartenda sem barst Samgöngustofu sama dag kom eftirfarandi m.a. fram:

„Í svarinu kemur fram að óhapp á vegum annars flugfélags hafi valdið óviðráðanlegri seinkun flugsins sem kvörtunin varðar. Það var hins vegar ákvörðun WOW air að seinka flugi ww906 til þess að aðrar vélar félagsins, sem hefðu átt að fara seinna í flug en flug ww906, kæmust í loftið. Það var því forgangsroðun flugfélagsins í kjölfar óhappsins á flugbrautinni sem varð til þess að ww906 seinkaði meira en öðrum flugum félagsins þennan dag.

Skýringin sem við fengum frá flugfélaginu meðan beðið var í vélinni stóðst ekki skoðun, flugvöllurinn opnaði löngu áður en flug ww906 hófst. Flugstjórinn gaf þær upplýsingar að beðið væri eftir bíl sem átti að hreinsa ís af vængjum vélarinnar. Isavia gaf farþegum þær upplýsingar að WOW air hefði aðeins einn slíkan bíl til umráða, og að verið væri að hreinsa ís af vélum sem til stóð að færu í loftið seinna en ww906.

Í svari Wow air er því jafnframt ekki svarað hvers vegna farþegum var gert að bíða í vélinni á meðan á seinkuninni stóð, þrátt fyrir að til stæði að seinka fluginu meira en nauðsynlegt var, og umfram það sem öðrum flugum félagsins var seinkað þennan dag.

Auk seinkunar varðar kvörtunin þess vegna skort á upplýsingum af hálfu WOW air, auk vandkvæða í þjónustu félagsins sem höfðu heilsufarslegar afleiðingar fyrir farþega.“

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 stjórnisýslulaga 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 dómfordæmi 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 í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartenda WW906 þann 28. apríl 2017. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að umræddar aðstæður á Keflavíkurlugvelli sem sköpuðust vegna óhapps við lendingu hjá öðrum flugrekanda sama

dag með þeim afleiðingum að flugvellinum var lokað um tíma, hafi verið óviðráðanlegar fyrir WOW í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 ekki uppfyllt.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfur til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins, sbr. umfjöllun í máli Evrópudómstólsins nr. C-315/15. Að mati Samgöngustofu hefur WOW sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum eftir bestu getu og komið kvartenda á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið var.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um staðlaðar skaðabætur úr hendi WOW air samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 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, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 3. maí 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson