

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 33/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W6 1898 þann 13. september 2017.

I. Erindi

Þann 22. nóvember 2017 barst Samgöngustofu kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Wizz Air (WA) nr. W61898 frá Keflavík til Wrocław þann 13. september 2017. Vélin lagði af stað frá Keflavík á réttum tíma en þegar flugið var hálfnað var vélinni snúið aftur til Keflavíkur vegna öryggisbrest. Flugið var framkvæmt síðar næsta dag.

Kvartendur fara fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi Wizz Air kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 22. nóvember 2017. Í svari Wizz Air sem barst Samgöngustofu þann 9. desember 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur vegna seinkunarinnar. Að mati félagsins mátti rekja viðsnúning vélarinnar til öryggisákvörðunar flugáhafnarinnar. Slíkar ákvarðanir varði flugöryggi sem falli að mati félagsins undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og því sé ekki um bótaskyld atvik að ræða í máli þessu. Jafnframt benti félagið á 14. innganglið reglugerðar EB nr. 261/2004 máli sínu til stuðnings en þar er kveðið á um að óviðráðanlegar aðstæður geta t.a.m. skapast af völdum [...] öryggisáhættu.

Þá telur félagið að atvik sem þetta valdi óhjákvæmilega röskun á flugáætlun þar sem að flugáhöfnin rann út á hámark leyfilegs vinnutíma flugáhafna sökum þess að vélinni var snúið við.

Samgöngustofa sendi kvartendum svar Wizz Air til umsagnar þann 12. desember 2017. Í svari kvartenda sem barst þann 4. janúar 2018 tiltóku kvartendur eftirfarandi:

„Samkvæmt umbj. okkar var skýringin á töfinni sú að kviknað hafi í rafsígarettu um borð (flugfélagið leyfir rafsígarettur um borð þrátt fyrir að það sé þekkt að þær geti sprungið) og henni hafi svo verið hent í klósettið af starfsmanni flugfélagsins með þeim afleiðingum að klósettið eyðilagðist. Umbj. okkar telur því örsök tafarinnar liggja í biluðu klósetti vélarinnar en ekki í rafsígarettunni. Afleiðingarnar voru þær að daginn eftir var send ný flugvél, þar sem klósett hinnar var bilað, til þess að fljúga með farþegana á leiðarenda.“

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 stjórnáslaganna 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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartenda. Í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 kemur fram að flugrekandi sé undanþegin bótaskyldu vegna seinkunar skv. 7. gr. reglugerðarinnar ef hann getur fært sönnur á að flugi hafi seinkað vegna óviðráðanlegra aðstæðna. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðs reglugerðarinnar en þar segir að óviðráðanlegar aðstæður geti t.a.m. skapast af völdum öryggisáhættu og ófullnægjandi flugöryggis. Miðað við framkomin gögn frá Wizz Air telur Samgöngustofa að félagið hafi

nægjanlega sýnt fram á að ákvörðun flugáhafnar flugs nr. W61898 um að snúa aftur til Keflavíkurflugvallar megi rekja til flugöryggis og endurskoðar Samgöngustofa ekki mat flugáhafnar á þeim aðstæðum. Rafrettur eru ekki á bannlista yfir hættulegan varning fyrir farþega og áhafnir í flugvélum, þó að notkun þeirra sé bönnuð. Viðbrögð flugrekandans Wizz Air var ætlað að koma í veg fyrir að hætta skapaðist og til að tryggja öryggi farþeganna. Var því um óviðráðanlegar aðstæður að ræða í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að gera kröfu til viðkomandi flugrekanda um að lágmarka afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki. Viðsnúningur flugvélar vegna öryggisbrest í farþegarými vélarinnar eftir flugtak er að mati Samgöngustofu til þess fallinn að raska verulega áætlunum flugrekenda og farþega. Að mati Samgöngustofu telst sú seinkun sem myndaðist á brottför forsvaranleg í máli þessu með hliðsjón af aðstæðum og að það þurfti að fá nýja vél til að framkvæma flugið. Af framangreindu er það mat Samgöngustofu að Wizz Air hafi sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi takmarkað eins og mögulegt var afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum.

Með vísan til þess sem að framan greinir telur Samgöngustofa að skilyrði 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012 séu uppfyllt og því er ekki til staðar bótaskylda af hálfu Wizz Air vegna seinkunar á flugi W61898 þann 13. september 2017. Ber því að hafna skaðabótakröfu kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Wizz Air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 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, 22. mars 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson