

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 2/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi W62428 þann 27. júlí 2016.

I. Erindi

Þann 2. október 2016 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Wizz Air (WZ) nr. W62428 frá Keflavík til Búdapest þann 27. júlí 2016. Áætluð brottför var kl. 17:25 en raunveruleg brottför var kl. 20:40 þann 27. júlí 2016. Áætluð koma til Búdapest var kl. 23:55 þann 27. júlí 2016 en raunveruleg koma var kl. 03:08 næsta dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 13 mínútur.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WZ kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 3. október 2016. Í svari WZ sem barst SGS þann 1. nóvember 2016 kemur fram að fyrra flug vélarinnar sem átti að framkvæma W62428 tafðist á leið til Íslands vegna bilunar í kerfum ISAVIA og eftirfarandi lokunar á flugumferðarstjórn við Ísland. Neyddist vélin til að halda til Aberdeen í Skotlandi á meðan flugumferðarsvæðið var lokað. Öllu framangreindar aðstæður rúmlega þriggja klukkustunda seinkun á brottför flugs W62428 sem WZ telur að falli undir óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og að ekki sé um bótaskylda seinkun að ræða.

SGS sendi kvartanda svar WZ til umsagnar þann 3. nóvember 2016. Frekari svör bárust ekki frá kvartanda.

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.

Álitaefni í þessu máli er hvort að óviðráðanlegar aðstæður hafi valdið seinkun á flugi kvartanda. Að jafnaði fellur lokun eða truflun á flugumferðarstjórn undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 15. inngangslíð reglugerðarinnar. Í tilkynningu á heimasíðu ISAVIA, dags. 27. júlí 2016, kemur eftirfarandi fram um flugumferðarstjórn þann dag:

„Klukkan 13:40 í dag, miðvikudag, kom upp bilun í fluggagnakerfi í flugstjórnarmiðstöðinni í Reykjavík. Strax var farið að vinna eftir gátlista og hafin vinna við að koma tölvukerfinu upp á nýjan leik. Samkvæmt gátlista var lokað fyrir umferð inn í svæðið og aðeins afgreidd sú umferð sem þegar var inni í svæðinu. Þó nokkuð af flugvélum sem stefndu inn í svæðið þurftu að breyta af leið vegna þessa auk þess sem brottförum frá Keflavíkurlugvelli hefur seinkað. Tölvukerfið er nú komið upp og unnið er að því að koma starfsemi aftur í venjulegt horf.

Uppfært kl. 18:58: Vegna bilunarinnar var engri umferð bætt inn í íslenska flugstjórnarsvæðið á milli 14:00-16:00. Klukkan 16:00 var umferð hleypt inn í svæðið með takmörkunum til að byrja með en um 18:00 var starfsemin aftur komin í eðlilegt horf.“

Að mati Samgöngustofu höfðu framangreindar óviðráðanlegar aðstæður bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.e. flug kvartanda nr. W62428, svo að seinka þurfti því flugi. Telur SGS því að rekja megi seinkun á flugi kvartanda nr. W62428 þann 26. júlí 2016 til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Eru skilyrði bótaskyldu á grundvelli 7. gr. því ekki uppfyllt og ber því að hafna bótakröfu kvartanda.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartanda um staðlaðar 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, stjórnslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. október 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur