

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 75/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW251 þann 26. febrúar 2017.

I. Erindi

Þann 20. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABC (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air (WW) nr. WW811 og flugi nr. WW251 þann 26. febrúar 2017 frá London til Montreal með millilendingu í Keflavík. Áætluð brottför frá London var kl. 10:55 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 12:07 síðar sama dag. Áætluð kom til Keflavíkur var kl. 14:10 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg koma var kl. 15:11 síðar sama dag. Áætluð brottför frá Keflavík var kl. 15:30 þann 26. febrúar 2017 en raunveruleg brottför var kl. 18:50 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Montreal var kl. 16:10 26. febrúar 2017 en raunveruleg koma var kl. 19:32 síðar sama dag, eða seinkun um þrjár klukkustundir og 22 mínútur.

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

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi WW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 1. júní 2017. Í svari WW sem barst SGS þann 22. júní 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þó svo að seinkun á komustað hafi verið meiri en þrjár klukkustundir. Að mati WW ætti að draga frá seinkun vegna veðurs og ef það væri gert færi seinkun undir þrjár klukkustundir og því ekki um að ræða bótaskylda seinkun.

SGS sendi kvartendum svar WW til umsagnar þann 22. júní 2016. Í svari kvartenda sem barst SGS þann 24. júní 2017 kemur fram að einhver snjócoma hafi verið nálægt brottfarartíma en ekkert sem ætti að teljast til óviðráðanlegra aðstæðna.

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 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.

Fyrir liggur að kvartendur áttu bókað far með WW frá London til Montreal með millilendingu í Keflavík með flugum WW811 og WW251 þann 26. febrúar 2017. Um var að ræða beint tengiflug og voru bæði flugin bókuð undir sama bókunarnúmeri. Í slíkum tilvikum ber að miða við seinkun á lokaákvörðunarstað við mat á bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Montreal var því lokaákvörðunarstaður í flugfari kvartenda og var seinkun á þeim áfangastað þrjár klukkustundir og 22 mínútur.

Málsgögn sýna fram á að seinkun megi bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í dómi Evrópudómstólsins 4. maí 2017 nr. C-315/15 í máli Peskova og Peska g. Travel Services var leyst úr því álitafni þegar seinkun má bæði rekja til viðráðanlegra og óviðráðanlegra aðstæðna. Í 4. niðurstöðulið dómsins má sjá þá vísireglu að draga eigi frá tíma vegna seinkunar sem má rekja til óviðráðanlegra aðstæðna frá heildarseinkun flugs við mat á því hvort að seinkun teljist bótaskyld skv. 7. gr. reglugerðarinnar, sbr. undanþágu í 3. mgr. 5. gr. Sé heildarseinkun að frádreginni seinkun vegna óviðráðanlegra aðstæðna undir þremur

klukkustundum er ekki um bótaskylda seinkun að ræða. Var þessi reikniregla staðfest í úrskurði samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins í máli nr. SRN17050104.

Af hálfu WW er því haldið fram að 30 mínútur af heildarseinkun megi rekja til veðurs sem teljist óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Að mati SGS hefur WW fært fram nægjanlega sönnun þess efnis að 30 mínútur af heildarseinkun á komu kvartenda á lokaákvörðunarstað megi rekja til slæmra veðuraðstæðna. Slæmar veðuraðstæður sem hindra brottför teljast óviðráðanlegar aðstæður skv. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 og koma til frádráttar heildarseinkun. Að frádregnum 30 mínútum frá heildarseinkun standa eftir tvær klukkustundir og 52 mínútur. Eru því skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Ber því að hafna skaðabótakröfum kvartenda.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartenda um skaðabætur úr hendi WOW 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, 28. febrúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur